

**Hulp op afstand in Nederland**  
**Onderzoek naar op afstand georganiseerde**  
**hulpdiensten voor psychosociale**  
**problematiek**

Enschede, 14 september 2012  
HD/12/1958/telehulp

drs. Harry Doornink  
drs. Louise Pansier-Mast  
drs. Angela Welling

## Inhoudsopgave

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| <b>1.</b> | <b>Inleiding</b> .....   | <b>3</b>  |
| 1.1       | Aanleiding voor onderzoek .....                                    | 3         |
| 1.2       | Vraagstelling.....   | 3         |
| 1.3       | Aanpak.....  | 4         |
| <b>2.</b> | <b>Hulp op afstand</b> .....                                       | <b>8</b>  |
| 2.1       | Spectrum ‘hulp op afstand’ .....                                   | 8         |
| 2.2       | Door het ministerie van VWS gefinancierde diensten .....           | 9         |
| 2.3       | Afwegingskader niet-VWS-gefinancierde diensten .....               | 11        |
| 2.4       | Beschrijving ‘hulp op afstand’-organisaties .....                  | 13        |
| 2.5       | Tijdslijn met start diensten .....                                 | 16        |
| <b>3.</b> | <b>Operaties</b> .....   | <b>18</b> |
| 3.1       | Doelgroep .....  | 18        |
| 3.2       | Manieren waarop diensten worden aangeboden .....                   | 20        |
| 3.3       | Omvang aantal contacten .....                                      | 23        |
| <b>4.</b> | <b>Marketing en communicatie</b> .....                             | <b>25</b> |
| 4.1       | Marketing en communicatie.....                                     | 25        |
| 4.2       | Prijsstelling .....  | 26        |
| 4.3       | Conclusie .....  | 27        |
| <b>5.</b> | <b>Infrastructuur</b> .....  | <b>28</b> |
| 5.1       | Samenwerking .....   | 28        |
| 5.2       | Bereikbaarheid/beschikbaarheid dienstverlening .....               | 32        |
| 5.3       | Registratie .....  | 34        |
| 5.4       | Financiën, inkomsten/uitgaven, kostendrager.....                   | 34        |
| 5.5       | Conclusie .....  | 41        |
| <b>6.</b> | <b>Management van menselijk kapitaal</b> .....                     | <b>42</b> |
| 6.1       | Medewerkers .....  | 42        |
| 6.2       | Werving en selectie .....  | 45        |
| 6.3       | Training .....   | 45        |
| 6.4       | Conclusie .....  | 47        |
| <b>7.</b> | <b>Technologie</b> .....   | <b>48</b> |
| 7.1       | Technische communicatiemogelijkheden .....                         | 48        |
| 7.2       | Conclusie .....  | 53        |
| <b>8.</b> | <b>Bevindingen</b> .....   | <b>54</b> |
| 8.1       | Samenvattend beeld .....   | 54        |
| 8.2       | Toekomstbeelden deelnemende organisaties .....                     | 55        |
| 8.3       | Overwegingen voor VWS .....  | 56        |
| 8.4       | Harmonisatie .....   | 59        |
|           | Bijlage 1. Organisaties die buiten het onderzoekskader vallen..... | 63        |

## 1. Inleiding

Er is in Nederland een breed scala aan organisaties die via telefoon, e-mail of chat anoniem hulp verlenen aan mensen die zich in een moeilijke situatie bevinden en daarover met een onafhankelijk persoon in contact willen komen. We noemen dit 'hulp op afstand'-organisaties.

### 1.1 Aanleiding voor onderzoek

Er zijn diverse subsidietoekenningen voor 'hulp op afstand'-organisaties. Dit kan een subsidie zijn van het ministerie van VWS in directe vorm of via bijvoorbeeld de centrumgemeenten of provincies. Voor dienstverlening zoals geleverd door telefonische hulpdiensten, verwijzen provincies naar gemeenten. In het verlengde hiervan zijn de meeste provincies bezig om de subsidie (soms fors) te minderen en ook stop te zetten.

Het Bestuursakkoord 2011-2015 bevestigt dat de verantwoordelijkheid voor het sociale domein zo dicht mogelijk bij de burgers moet liggen. Het is echter niet gezegd dat gemeenten voor zichzelf een taak zien weggelegd om deze dienstverlening te financieren. Vanwege de anonimiteit van de hulpvrager is het moeilijk om het aantal hulpvragers binnen een gemeente te bepalen. Ook is het op de schaal van één gemeente vaak moeilijk en inefficiënt om een telefonische hulpdienst te organiseren.

Dat neemt niet weg dat in de landelijke politiek veel steun is voor het werk van de 'hulp op afstand'-organisaties, getuige het grote aantal Kamervragen over Sensor en de motie Dijsselbloem over de Kindertelefoon. Het betreft dus een vorm van ondersteuning waarvan men het belang inziet, maar waarvoor de financieringstitel niet gemakkelijk is te bepalen.

Als gevolg van bovenstaande ontwikkelingen is het voortbestaan van een aantal organisaties voor 'hulp op afstand' in het geding. Dit geldt in ieder geval voor meerdere stichtingen van Sensor, opvolger van de eerste telefonische hulpdienst in Nederland. Het ministerie van VWS heeft aangegeven Sensor te willen ondersteunen in het zoeken naar een structurele oplossing voor behoud van de dienstverlening. Hiertoe heeft bureau HHM in het voorjaar van 2012 een onderzoek uitgevoerd naar de bedrijfseconomische situatie. Het ministerie van VWS wil in het verlengde daarvan nagaan of en op welke manier een harmonisatie en efficiëncyslag bij de verschillende regelingen voor 'hulp op afstand' te realiseren is.

Om goede beleidskeuzen te maken, is een onderzoek uitgevoerd naar zowel de door de overheid gesubsidieerde organisaties als de organisaties zonder subsidierelatie voor deze dienstverlening.

### 1.2 Vraagstelling

De hoofdvraag van het onderzoek bestaat uit de vraag welke aanknopingspunten er zijn voor een verdere uitwerking van de harmonisatiegedachte (samenwerking) en de vraag naar wat de rol van VWS kan zijn in de financiering van 'hulp op afstand'.

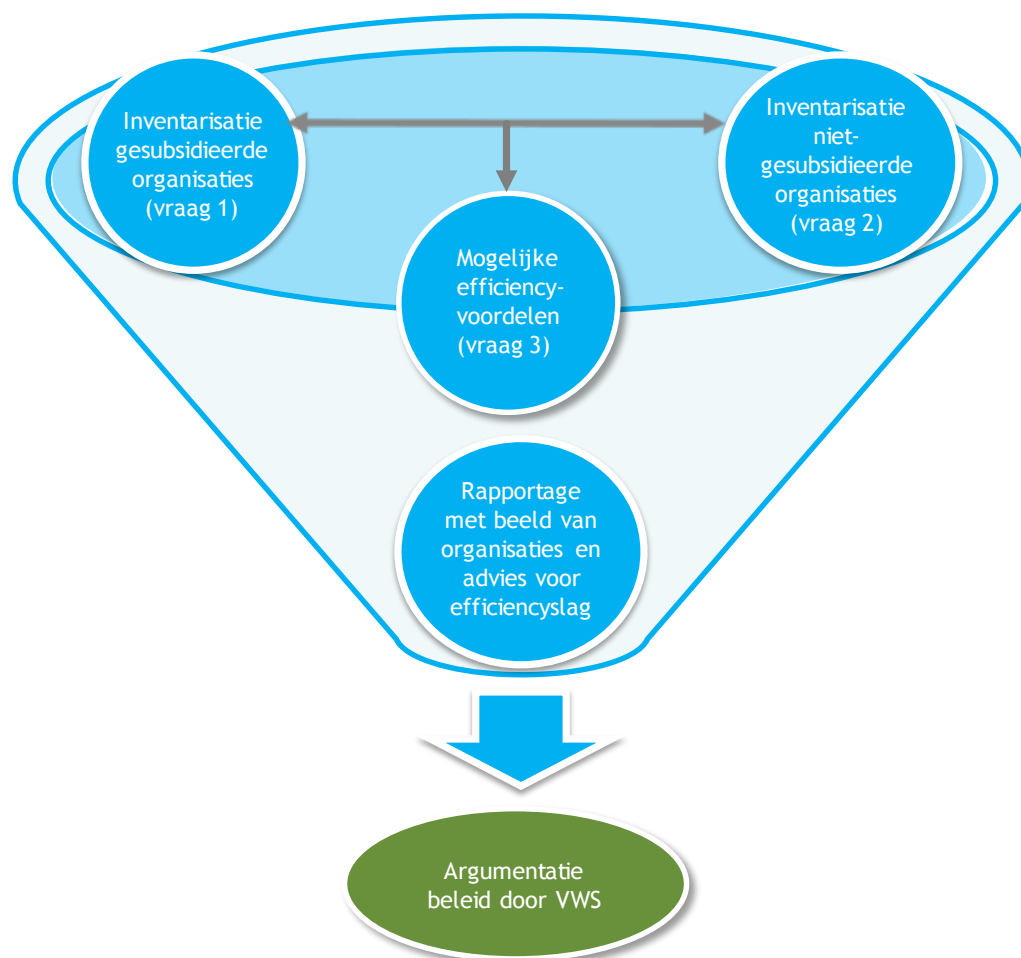
Om deze vragen te kunnen beantwoorden, is meer inzicht nodig in de organisaties die 'hulp op afstand' bieden en de aard en organisatie van de dienstverlening. De vraagstelling van het onderzoek luidt:

1. Wat is de aard van de dienstverlening die gesubsidieerde organisaties voor 'hulp op afstand' bieden en hoe wordt deze dienstverlening georganiseerd?
2. Welke organisaties bieden een vorm van anonieme psychosociale 'hulp op afstand' zonder overheidssubsidie, uit welke middelen wordt deze hulp gefinancierd, wat is de aard van de dienstverlening en hoe wordt deze dienstverlening georganiseerd?
3. Zijn er efficiencyvoordelen te bereiken door vormen van samenwerking tussen de organisaties die 'hulp op afstand' bieden?

Achter de concrete vragen naar inzicht in de aard en organisatie van de dienstverlening en de mogelijkheden voor efficiencyvergroting, ligt de vraag naar de meerwaarde van anonieme 'hulp op afstand'. En in het verlengde daarvan de wenselijkheid of noodzaak om deze organisaties in de lucht te houden, ook financieel gezien. Het resultaat van het onderzoek is zicht op de aanknopingspunten voor efficiencyvoordelen door vormen van samenwerking tussen 'hulp op afstand'-organisaties, op basis van inzicht in de aard van de dienstverlening en de bedrijfsvoering van organisaties die 'hulp op afstand' bieden. Hierop kan het ministerie van VWS haar beleidskeuzes over toekomstige (al dan niet financiële) ondersteuning voor 'hulp op afstand'-organisaties baseren.

### 1.3 Aanpak

In figuur 1 op de volgende pagina is het proces weergegeven voor de aanpak van het onderzoek.



*Figuur 1. Onderzoeksproces en -resultaat*

De vier onderdelen vormden de kapstok voor onze aanpak. We gaan hier achtereenvolgens op in.

### 1. Werven deelnemers

Om het onderzoek onder de aandacht te brengen en de bereidheid tot deelname te vergroten, heeft het ministerie van VWS een brief opgesteld waarin de organisaties werden verzocht tot deelname. Kort na verzending van de brief hebben we de gesubsidieerde organisaties gebeld om afspraken te maken over de uitvoering van het onderzoek. Voor het onderzoek onder niet-gesubsidieerde organisaties moesten we eerst helder krijgen om welke organisaties het ging. Dit lichten we nader toe in paragraaf 2.3.

### 2. Gegevensverzameling via vragenlijst

Om gegevens te verzamelen hebben wij een vragenlijst ontwikkeld waarin allerlei aspecten van de dienstverlening en van de bedrijfsvoering aan de orde kwamen. De vragenlijst bevatte zoveel mogelijk voorgestructureerde antwoorden. We hebben de vragenlijst via een webapplicatie voorgelegd aan contactpersonen van de organisaties. Alle deelnemende organisaties hebben de vragenlijst ingevuld. Sommige onderdelen, vooral medewerkers en financiën, bleken lastig in te vullen omdat de

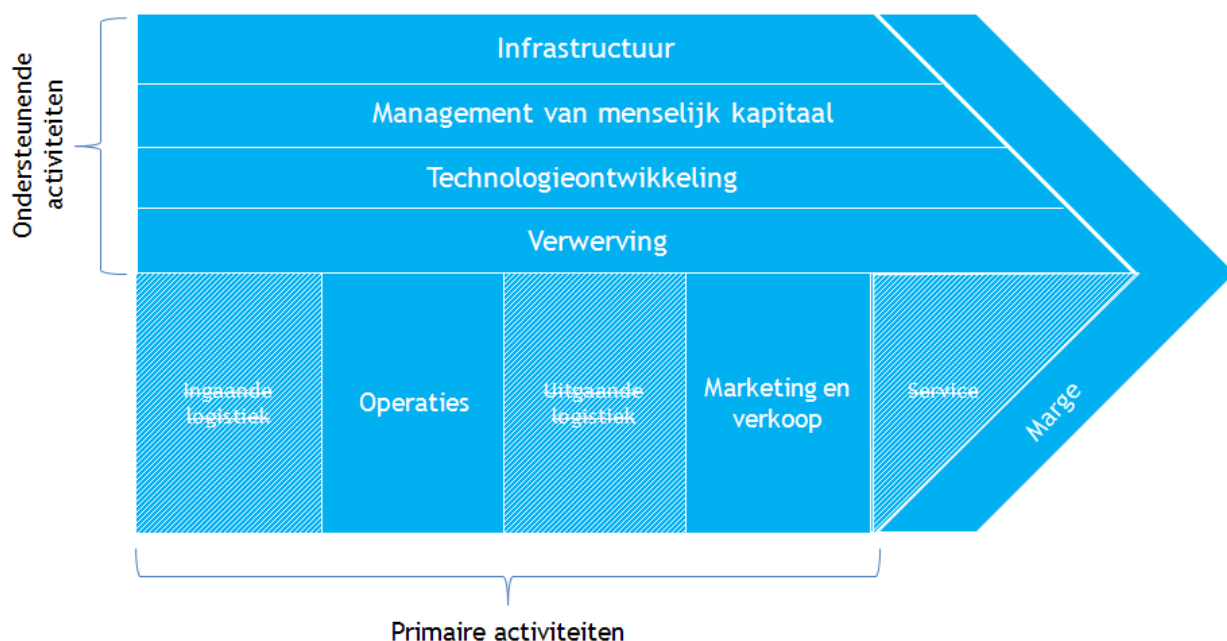
organisaties niet alleen ‘anonieme hulp op afstand bij psychosociale problemen’ leveren. Deze gegevens zijn dus niet altijd volledig te relateren aan de ‘hulp op afstand’-activiteiten. Hier gaan we in de betreffende hoofdstukken nader op in.

### 3. Telefonische consultatie

Vervolgens hebben we in een telefonisch interview de antwoorden besproken met iedere organisatie. Dit gaf de gelegenheid tot doorvragen en nadere toelichting. Bij de afronding van het gesprek hebben we de organisaties ook gevraagd naar hun visie op de toekomst van de organisatie en hoe zij aankijken tegen samenwerking met vergelijkbare partijen.

### 4. Analyse en rapportage

In de analyse hebben we gekeken naar mogelijke verschillen tussen door de VWS-gesubsidieerde organisaties en niet-gesubsidieerde organisaties. Ook hebben we onderzocht welke mogelijkheden voor samenwerking een efficiencyvoordeel opleveren. In deze rapportage bespreken we de uitkomsten aan de hand van de ‘waardeketen’ van Michael Porter. Dit model is te gebruiken voor een waardeketen analyse. Daarmee kan een organisatie vaststellen op welke onderdelen men strategisch voordeel kan behalen. Een waardeketen is een verzameling van activiteiten die een organisatie uitvoert om waarde te creëren voor haar klanten. Het model wordt ook toegepast in de dienstensector. Porter onderscheidt primaire activiteiten en ondersteunende activiteiten, die alle een bijdrage leveren aan de waardevermeerdering van een product en aan de kosten van de organisatie. Het verschil tussen de totale kosten en de totale waarde van de organisatie bepaalt de marge van de organisatie.



*Figuur 2. Waardeketen van Michael Porter*

Voor dit onderzoek zijn niet alle onderdelen van het model relevant. De volgende onderdelen blijven daarom buiten beschouwing:

- Verwerving (inkoop): de inkoop van grondstoffen en benodigde producten en diensten.
- Ingaande logistiek: de ontvangst, opslag en interne distributie van grondstoffen of ingrediënten. In feite is dit de hulpvraag die binnenkomt. Dit nemen we mee bij de activiteit 'operaties' (productie).
- Uitgaande logistiek: verpakking, opslag en distributie van het eindproduct.
- Service: ondersteuning, reparatie en instructie ten behoeve van het behoud van de waarde van het product voor de klant.

De onderdelen uit het model van Porter die van belang zijn voor dienstverlenende organisaties, en dus de onderdelen die in deze rapportage aan de orde komen:

#### Primaire activiteiten

- Operaties (productie): dit betreft het primaire proces van de beantwoording van telefoon, mail en chat. In hoofdstuk 3 gaan we hier nader op in.
- Marketing en verkoop: Activiteiten rond het bekendmaken van de dienst en fondsenwerving komen aan de orde in hoofdstuk 4.

#### Ondersteunende activiteiten

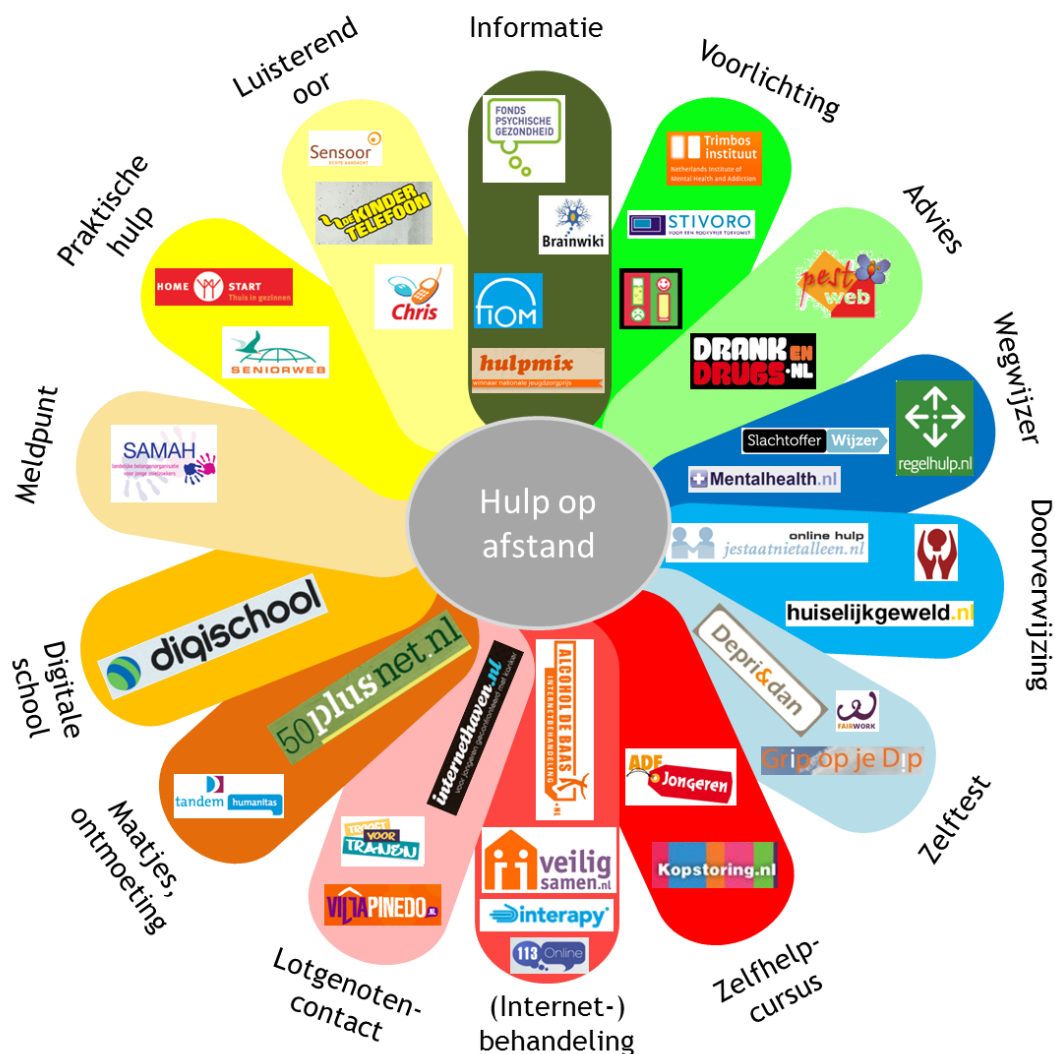
- Infrastructuur (organisatiestructuur): in dit onderzoek kijken we naar vormen van samenwerking, naar de bereikbaarheid/ beschikbaarheid van de hulpverlening, naar de registratie en naar de financiën (inkomsten en uitgaven). De uitkomsten op dit onderdeel bespreken we in hoofdstuk 5.
- Management van menselijk kapitaal: dit betreft management van het proces van werving, selectie en ontwikkeling van medewerkers, zowel betaalde krachten als vrijwilligers. In hoofdstuk 6 gaan we hier op in.
- Technologieontwikkeling: hieronder scharen wij de ICT en andere technologie die het contact tussen hulpvrager en hulpverlener mogelijk maakt. Hoofdstuk 7 gaat in op de uitkomsten van dit onderdeel.

## 2. Hulp op afstand

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de organisaties die 'hulp op afstand' bieden.

### 2.1 Spectrum 'hulp op afstand'

'Hulp op afstand' kan op verschillende manieren en met verschillende doelen worden geboden. In figuur 3 geven we met voorbeelden van organisaties het spectrum weer van 'hulp op afstand'. Het gaat niet om een volledig beeld van organisaties die 'hulp op afstand' bieden, maar om een indruk van het brede werkveld en de overlap die daarin bestaat. Een organisatie kan dus in meerdere vlakken vallen, ook al staat dat niet in de figuur.



Figuur 3. Spectrum 'hulp op afstand'



Er zijn diverse websites die niet zelf hulp bieden, maar primair hulpvragers de weg wijzen naar de juiste instantie. Denk daarbij aan Regelhulp.nl en Slachtofferwijzer.nl. Andere organisaties richten zich op informatie en voorlichting over een bepaald onderwerp, zoals een specifieke psychiatrische ziekte (bijvoorbeeld depressie, psychose, eetstoornissen) of relationele zaken (zoals seksualiteit, echtscheiding, pesten). Vaak hebben deze organisaties wel de mogelijkheid om per telefoon of e-mail een vraag te stellen, om hiermee te voorzien in de informatie- en adviesbehoefte van de bezoekers. Voorbeelden van diensten zijn Adfjongeren.nl (voor jongeren met vragen over angst, dwang en fobie) en Helpikhebeenpsychose.nl.

Ook sommige aanbieders van GGZ-zorg beheren websites en telefoonlijnen voor specifieke doelgroepen. Soms gaat het om een website van samenwerkende GGZ-organisaties, zoals Boulimiadebaas.nl (PsyQ en Novarum). Het is niet altijd direct zichtbaar dat de website onderdeel uitmaakt van de betreffende aanbieder. Deze diensten zijn gericht op informatie en advies, plus op de doorgeleiding naar professionele hulp (behandeling). Sommige aanbieders bieden online behandeling aan in de vorm van zelfhulpcursussen of internettherapie (bijvoorbeeld een serie chatsessies met een behandelaar). Er zijn ook particuliere zorgverleners die tegen betaling een chat of telefoongesprek aanbieden in het kader van coaching, counseling of behandeling (Hulpbijverwerking.nl, Chat-counseling.nl).

Een andere vorm van ‘hulp op afstand’ bieden de organisaties die mensen met vergelijkbare vragen of problemen met elkaar in contact willen brengen (lotgenoten-contact). Vaak gebeurt dit via een website waar ook informatie over voor de doelgroep relevante onderwerpen wordt geboden, zoals:

- Intermobiel.com, een digitale ontmoetingsplaats voor jongeren met grote mobiliteitsbeperkingen.
- Internethaven.nl, een website voor jongeren die geconfronteerd worden met kanker.
- 50plusnet.nl, een digitale ontmoetingsplaats voor 50plussers die hen in de gelegenheid stelt hun sociale netwerk uit te breiden.

Vooraf voor de jeugd zijn er veel websites die hen helpen hun weg te vinden bij vragen over meer levensfasegerelateerde vragen, waaronder (homo)seksualiteit en middelengebruik. Voorbeelden van websites zijn Onderzoekjegrens.nl (Rutgers Nisso groep) en Digidrugs.nl (Novadic-Kentron). Dit soort websites zijn er ook voor allerlei subgroepen binnen de groep jongeren, bijvoorbeeld dove jongeren en jongeren waarvan de ouders een drankprobleem hebben. Deze diensten typeren zich meer als voorlichting dan als psychosociale ‘hulp op afstand’.

## 2.2 Door het ministerie van VWS gefinancierde diensten

Het onderzoek richt zich op verzoek van het ministerie op organisaties die psychosociale ‘hulp op afstand’ bieden, waarbij contact tot stand komt tussen een hulpvrager en een hulpverlener. Diensten die puur informatie en advies bieden zonder mogelijkheid tot een gesprek via telefoon, e-mail of chat waarin de hulpvrager zijn zorgen kan delen, vallen daarmee buiten het onderzoek.

Het gaat om organisaties die hun diensten landelijk aanbieden, dus niet beperkt tot hulpvragers in een bepaalde regio. Ook gaat het specifiek om psychosociale problemen. In dit onderzoek verstaan we onder psychosociale problematiek: psychische problemen die samenhangen met het dagelijks functioneren. Voorbeelden van dergelijke problemen zijn: angst, eenzaamheid, emotionele problemen, gezinsproblemen, schoolproblemen, relatieproblemen en rouwverwerking.

Het gaat dus om een heel divers beeld aan situaties die mensen als problematisch kunnen ervaren. Het onderzoek richt zich op organisaties die een luisterend oor bieden, laagdrempelig zijn en indien gewenst anoniem. Bij aanvang van het onderzoek heeft het ministerie van VWS de organisaties aangedragen die subsidie ontvangen van het ministerie voor 'hulp op afstand' bij psychosociale problemen:

- Sensor
- Korrelatie
- 113Online
- EX6
- Kindertelefoon
- Fiom
- Landelijk telefoonnummer van de SHG's (0900-1262626) en de doorschakeling naar de regionale/lokale nummers
- Alcohol en Drugs Infolijn (Trimbos)

Naast de Alcohol en Drugs Infolijn kent Nederland de TabaksInfolijn, de Aids-SOA Infolijn en de Sense Infolijn. De Aids-SOA infolijn en de Sense infolijn zijn in overleg met het ministerie niet benaderd, omdat deze zich vooral kenmerken als informatie-lijnen en niet als psychosociale 'hulp op afstand'. De TabaksInfolijn heeft zelf te kennen gegeven geen activiteiten uit te voeren die we onder de noemer 'anonieme hulp op afstand' kunnen scharen. Bij de Alcohol- en Drugs Infolijn is de informatie-behoefte de primaire aanleiding voor contact. Binnen dit contact kan ook een psychosociaal aspect naar voren komen maar het accent ligt op het geven van informatie en advies.

Naast de gepresenteerde lijst is overwogen om de organisaties die gefinancierd worden via het tijdelijk beleidskader anonieme e-mental health mee te nemen in het onderzoek. Dit betreft eerstelijns psychologische zorg en verslavingszorg en de toeleiding daarnaar. De focus ligt op behandeling en diagnostiek, niet primair een luisterend oor. Ook dienen zorgaanbieders de gebruikers van deze dienst te motiveren zich bekend te maken binnen reguliere zorg, dus de anonimiteit geldt alleen voor de start van het contact. Daarom is besloten om deze organisaties niet in het onderzoek te betrekken.

Gezien de hiervoor genoemde afweging om organisaties met een focus op behandeling (e-mental health) niet mee te nemen, is de deelname van 113Online bijzonder te noemen. Stichting 113Online richt zich primair op behandeling door psychologen en psychiaters via het internet. Vanwege de samenwerking en (naar later bekend werd) de voorgenomen fusie met EX6 is 113Online toch meegenomen in het onderzoek. We gaan hier later in de rapportage nog nader op in.

De Steunpunten Huiselijk Geweld (SHG's) nemen een aparte plek in het onderzoek in. Hoewel er een gezamenlijk 0900 nummer is, is er geen sprake van een gezamenlijke telefonische hulpdienst. Als een hulpvrager het landelijke 0900 nummer belt, wordt hij op basis van zijn postcode doorgeschakeld naar het SHG waar hij onder valt. Elk van de circa 40 steunpunten heeft een eigen interne organisatie. Hulp op afstand is niet de primaire taak van de SHG's, ze zijn juist zo georganiseerd dat ze op lokaal niveau laagdrempelige hulp verlenen. Omdat de telefonische hulpdienst hier maar een klein onderdeel van uitmaakt, voert het te ver om dit volledig in kaart te brengen. Op hoofdlijnen hebben we informatie verzameld uit documenten en in contact met de betrokken branches. Waar mogelijk presenteren we deze informatie in deze rapportage.

### 2.3 Afwegingskader niet-VWS-gefinancierde diensten

Voor een overzicht van 'hulp op afstand'-organisaties die niet door de overheid gefinancierd worden, hebben we allereerst contact gezocht met contactpersonen van alle provincies. De contactpersonen bij de negen provincies die we hebben gesproken kennen geen vergelijkbare organisaties als Sensor, Korrelatie en Kindertelefoon (de meest genoemde voorbeelden van organisaties door provincies). Alleen Slachtofferhulp is meerdere malen genoemd door provincies als mogelijke 'hulp op afstand'-organisatie die niet door het ministerie wordt gesubsidieerd. Slachtofferhulp verleent inderdaad psychosociale hulp, maar de hulpverlening is over het algemeen niet anoniem en vindt niet plaats op afstand maar face-to-face. Daardoor valt Slachtofferhulp buiten het bereik van het onderzoek.

Naast de provincies hebben we Coalitie Erbij benaderd met de vraag of zij organisaties kennen die 'hulp op afstand' bij psychosociale problemen bieden. Daarbij werd de Ouderentelefoon genoemd. Deze telefonische hulpdienst wordt uitgevoerd door Sensor. Door de medewerking van Sensor is de Ouderentelefoon ingesloten in het onderzoek <sup>1</sup>.

Verder hebben we op internet gezocht. We hebben daarbij de volgende zoektermen gehanteerd, in verschillende combinaties:

- anonieme hulp;
- psychosociaal/psychosociale problemen;
- telefonische hulpdienst;
- online chat;
- online hulpverlening.

Bij deze zoektocht kwamen we verschillende overzichten tegen van 'hulp op afstand'-diensten, bijvoorbeeld op [www.blixum.nl](http://www.blixum.nl), de website van het Jongeren Informatie Punt (JIP) Den Haag. Daarnaast vonden we een publicatie over 'online hulp', een verzamelnaam voor informatie, ondersteuning, behandeling et cetera die via internet wordt aangeboden<sup>2</sup>. In deze publicatie staat een lijst met websites en

<sup>1</sup> De Ouderentelefoon bestaat per 27 juni 2012 niet meer; het telefoonnummer is vanaf dat moment in gebruik voor de OuderenOmbudsman. Hulpvragers die het nummer bellen met een behoefte aan een luisterend oor, worden doorgeschakeld/doorverwezen naar Sensor.

<sup>2</sup> Bron: Nikken (2007). Online hulp verdient nog veel aandacht - Een verkenning naar het hulpaanbod voor jongeren in Nederland. Nederlands Jeugdinstituut.

een typering van de dienstverlening en de doelgroep. Ook deze hebben we gebruikt om ‘hulp op afstand’-organisaties te vinden die anonieme hulp bij psychosociale problemen bieden. Dit heeft geleid tot een groslijst van ‘hulp op afstand’-organisaties. Met behulp van een afwegingskader waarin meerdere criteria zijn opgenomen hebben we bepaald welke organisaties binnen de scope van het onderzoek vallen. We hebben hiermee de indruk een goed beeld te hebben van het totale aanbod.

#### Criteria

- De dienst biedt daadwerkelijk hulp bij psychosociale problemen in de vorm van contact per telefoon/mail/chat. Diensten die alleen informatie bieden (eventueel gecombineerd met een zelftest, lotgenotencontact, forum et cetera) vallen daarmee buiten het onderzoek.
- De hulp is primair te typeren als ‘een luisterend oor’ en hoeft niet uit te monden in behandeling of de toeleiding daarnaar (doorverwijzing naar reguliere hulpverlening kan in een contact wel aan de orde komen). Hiermee worden de informatielijnen en crisisdiensten van GGZ-aanbieders uitgesloten, evenals online behandeling van GGZ-aanbieders en particuliere hulpverleners.
- De hulp moet gratis of tegen zeer lage kosten voor de hulpvrager worden aangeboden. Hiermee worden commerciële diensten uitgesloten die tegen betaling counseling, coaching of behandeling aanbieden.
- De hulp moet anoniem geboden (kunnen) worden. Samen met de gratis toegang maakt de anonimiteit de dienst laagdrempelig voor mensen die hulp zoeken.
- De dienst moet de hulp op landelijk niveau aanbieden en zich niet beperken tot hulpvragers uit een bepaalde regio.
- Er moet sprake zijn van contact tussen een hulpvrager en hulpverlener (professional dan wel vrijwilliger); lotgenotencontact valt niet onder het onderzoek.
- De dienst moet gericht zijn op psychosociale problemen en niet bijvoorbeeld puur levensfase gerelateerde vragen (zoals vragen over seksualiteit bij jongeren of opvoedvragen bij jonge ouders).

We hebben veel organisaties gevonden die iets doen op het gebied van ‘hulp op afstand’. Met sommige organisaties is contact geweest om te zien of zij binnen de criteria vallen. Dit geldt bijvoorbeeld voor PratenOnline, wat niet in het onderzoek is genomen omdat deze dienst zich typeert als behandeling. Andere voorbeelden van organisaties die op grond van het afwegingskader niet zijn meegenomen vindt u in bijlage 1.

Op grond van het afwegingskader hebben we, naast de door het ministerie van VWS gefinancierde organisaties, de volgende organisaties bij het onderzoek betrokken:

- Humanitas (onder andere Het Luisterend Oog);
- Chris;
- Siriz;
- Pestweb;
- Hulpmix.

#### 2.4 Beschrijving 'hulp op afstand'-organisaties

In deze paragraaf geven wij van iedere organisatie die betrokken is in het onderzoek een korte beschrijving, waaronder de aanleiding om de dienstverlening te starten. Specifieke toelichting rondom inzet vrijwilligers, bereikbaarheid et cetera staat in de hoofdstukken 3 tot en met 6 beschreven.

##### Sensor

Sensor is voortgekomen uit de eerste telefonische hulpdienst in Nederland, die in 1958 werd opgericht in navolging van initiatieven in andere Europese landen. Aanleiding daarvoor was een golf van suicides in de naoorlogse periode. De hulpdienst is georganiseerd in 13 regio's en heeft een landelijk bureau voor coördinatie. Sensor biedt een luisterend oor aan iedereen die behoefte heeft aan een gesprek van 'mens tot mens', over levenservaringen die de hulpvrager op dat moment als problematisch ervaart. Dit doet Sensor met getrainde vrijwilligers, dag en nacht, alle dagen van het jaar.

##### Korrelatie

Het werk van de stichting Korrelatie (toen nog Correlatie) is ontstaan op kerstavond 1964, toen drie christelijke 'raadslieden' via de radio een uitnodiging deden voor een telefoongesprek aan mensen die eenzaam waren of geestelijk in de knoop zaten. De behoefte hieraan bleek groot en Korrelatie begon met haar telefonische hulpdienst na radio-uitzendingen. Later kwam daar dienstverlening bij via e-mail en chat. Korrelatie is een landelijk werkende organisatie die laagdrempelige informatie, advies en hulp biedt aan iedere persoon die zich bij Korrelatie meldt via telefoon of internet. De organisatie doet dit met vrijwilligers voor vraagverheldering en eenvoudige informatievragen; professionals pakken de complexere vragen op.

##### 113Online

Stichting 113Online is een erkende zorginstelling conform de Wet Toelating Zorginstelling en specifiek gericht op professionele hulpverlening aan suïcidale mensen, hun naasten en nabestaanden. Deze hulpverlening betreft onder andere psychotherapie, crisisinterventie, begeleidde zelfhulp en zelftestmogelijkheden. Stichting 113Online is in 2009 opgericht als aanvulling op de reguliere GGZ-zorg. Anonieme professionele hulpverlening via het internet voorziet in een behoefte van suïcidale mensen aan een veilig contact en verlaagt de drempel om hulp te zoeken. De telefonische hulplijn is dus vaak de eerste stap om tot een behandeltraject te komen.

##### EX6

Stichting EX6 is medeoprichter van Stichting 113Online en de organisaties hebben recent een fusievoornemen uitgesproken. De stichtingen bieden gezamenlijk de website [www.113Online.nl](http://www.113Online.nl) en het telefoonnummer 0900-1130113 aan om de gedeelde missie van suïcidepreventie te realiseren. Stichting EX6 werft, traint en begeleidt vrijwilligers die telefonisch, in gespreksgroepen en via internet (chat) hulp bieden aan mensen die suïcidaal zijn, hun naasten en nabestaanden. Vrijwilligers van Stichting EX6 verzorgen de eerste opvang van hulpvragers bij Stichting 113Online via chat en telefoon. Het voornaamste doel is het bieden van een luisterend oor. Indien nodig verwijzen zij door naar professionele hulpverleners van 113Online.

### Kindertelefoon

De Kindertelefoon is, in navolging van de ‘Sorgen-telefon’ in Duitsland, opgericht om hulp te bieden aan kinderen en jongeren met vragen of problemen, die hiermee niet terecht kunnen bij de volwassenen in hun directe leefomgeving. Ruim 800 getrainde vrijwilligers voeren dagelijks gesprekken met kinderen en jongeren van 8 tot 18 jaar. Kinderen en jongeren kunnen 365 dagen per jaar gratis en anoniem bellen en chatten over grote en kleine problemen en vragen. Op de website van de Kindertelefoon kunnen zij bovendien berichten achterlaten, gedichten plaatsen en elkaar helpen op het forum.

### Fiom

De Fiom is een landelijke organisatie met tien regionale bureaus. De vragen waarbij de Fiom ondersteuning biedt, hebben te maken met (on)bedoelde zwangerschap, tienerouderschap, zwangerschapsverlies, ongewenste kinderloosheid, afstand doen van een kind, afgestaan/geadopteerd zijn en (inter)nationale zoekacties naar familieleden. De Fiom is ‘hulp op afstand’ gestart om op een laagdrempelige manier hulp aan te bieden die aansluit bij de belevingswereld van de doelgroep (onder andere tienermoeders en vrouwen die met abortus te maken hebben gehad) en die het hen makkelijker maakt om hulp te zoeken. Naast ‘hulp op afstand’ biedt de Fiom face-to-face hulpverlening en de organisatie is ook actief op het gebied van preventie, voorlichting, expertise-overdracht en onderzoek.

### Steunpunten Huiselijk Geweld

De (Advies-) en Steunpunten Huiselijk Geweld zijn via de Tijdelijke stimuleringsregeling ASHG van VWS (2004-2008) opgericht door alle 35 centrumgemeenten Vrouwenopvang. De steunpunten maken organisatorisch onderdeel uit van ofwel een instelling voor Vrouwenopvang, een GGD of AMW. Per augustus 2011 zijn de functies van het SHG vastgesteld door VWS en de brancheorganisaties: Federatie Opvang, GGD Nederland en MOgroep Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening. De functies zijn: frontoffice (voorlichting, advies en ondersteuning, meldpunt (na invoering wet Meldcode wettelijk meldpunt), procesregie (organiseren van hulp en bewaken van ketenafspraken), registratie, monitoring en prevalentieonderzoek en deskundigheidsbevordering. Doelgroepen zijn: slachtoffers, plegers en omstanders huiselijk geweld, instellingen en professionals. Het werkgebied strekt zich uit over de centrumgemeenten en regiogemeenten in de regio. De Steunpunten Huiselijk Geweld zijn bereikbaar via het in 2007 ingevoerde landelijk telefoonnummer 0900-1262626, of via de website: [www.steunpunthuiselijkgeweld.nl](http://www.steunpunthuiselijkgeweld.nl). Bereikbaarheid en beschikbaarheid kunnen verschillen, afhankelijk van de middelen waarover een SHG kan beschikken. Medewerkers van de steunpunten zijn altijd professionals (maatschappelijk werkers, gedragsdeskundigen).

### Alcohol en Drugs Infolijn (Trimbos)

In 1996 is in opdracht van het ministerie van VWS de Alcohol en Drugs Infolijn gestart vanwege de behoefte aan landelijke anonieme advisering op maat en informatie over alcohol en drugs op wetenschappelijk basis. Vooral de wetenschappelijke basis was een uitgangspunt om deze dienst onder te brengen bij een kennisinstituut, het Trimbos-instituut. De infolijnen richten zich op het geven van betrouwbare, objectieve en actuele informatie en advies over alcohol en drugs. De infolijnen zijn voor het algemene publiek en werken doelgroepgericht via verschillende kanalen

(multimediaal). De infolijnen zijn dus meer dan een telefoonlijn alleen. Op projectbasis wordt samengewerkt met de regionale GGZ-instellingen voor verslavingszorg, bijvoorbeeld bij de landelijke chatservice over alcohol en drugs.

#### Humanitas (o.a. Het Luisterend Oog)

Humanitas levert online ondersteuning aan mensen die zich geïsoleerd voelen of ergens mee zitten. Humanitas speelt in op behoeften die nog niet door anderen worden ingevuld (maatschappelijke leemtes) en koos daarom niet voor een telefonische hulpdienst. Humanitas gebruikt een activerende methodiek waarbij vrijwilligers luisteren en vragen stellen waardoor deelnemers verder komen. Deze online ondersteuning is voor iedereen toegankelijk. Enkele projecten hebben een speciale doelgroep zoals uitdemin.nl (jongeren met dreigende schulden) en Pratenoververlies.nl. De projecten van Humanitas worden betaald uit fondsenwerving.

#### Chris

Zo'n 22 jaar geleden waren er veel geluiden in Christelijk Nederland over kinderen en jongeren met vragen en behoefte aan een luisterend oor. Dit was mede naar aanleiding van een boek waarin zorgen werden geuit over de aandacht voor en ondersteuning aan kinderen en jongeren in problematische situaties. Kinderen en jongeren kunnen sindsdien met Chris bellen over hun vragen en problemen, later ook mailen en chatten. Chris biedt voornamelijk een luisterend oor en geeft waar mogelijk advies. Dit doet de organisatie vanuit zes regionale teams met in totaal 180 vrijwilligers. De 'hulp op afstand' wordt volledig gefinancierd door giften van vooral particuliere gevers.

#### Siriz

Stichting Siriz is gespecialiseerd in het begeleiden van (complexe) hulpvragen bij onbedoelde zwangerschap. Siriz doet dit vanuit de visie dat het ongeboren leven het recht heeft om zich verder te ontwikkelen en ter wereld te komen. Siriz helpt vrouwen en mannen een keuze te maken bij onbedoelde zwangerschap, biedt hulp bij prenatale screening, begeleiding tijdens en na de zwangerschap en hulp na abortus. Daarnaast geeft Siriz voorlichting aan jongeren in het onderwijs over hoe zij een onbedoelde zwangerschap kunnen voorkomen en heeft ze een opvanghuis voor jonge (aanstaande) moeders. Siriz is een non-profit organisatie en biedt haar diensten aan met financiële steun van particulieren.

#### Pestweb







Pestweb is door het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OC&W) ingesteld als een laagdrempelig, goed bereikbaar expertisecentrum voor kennis, ondersteuning en advies op het gebied van pesten op school. Pestweb biedt kinderen en jongeren die gepest worden hulp via chat, mail of telefoon. Ze beantwoorden vragen, geven advies en bieden een luisterend oor aan leerlingen in het basis- en voortgezet onderwijs. Daarnaast biedt Pestweb ouders en leerkrachten advies en ondersteuning in het omgaan met kinderen die worden gepest. Verder is op de website veel informatie te vinden over pesten. Pestweb is een project dat volledig draait op subsidie van het ministerie van OC&W.

### Hulpmix











Hulpmix richtte zich bij de start specifiek op allochtone jongeren, omdat deze onvoldoende in beeld komen bij de reguliere zorgsetting. Sinds 2011 is de doelgroep verbreed tot alle jongeren. Internet biedt mogelijkheden om jongeren te bereiken in hun eigen belevingswereld, anoniem en zonder dat school of ouders daarvan op de hoogte hoeven te zijn. Hulpmix heeft als doel kwetsbare jongeren met psychische en sociale problemen, die nog geen gebruikmaken van de reguliere jeugdzorg, op een toegankelijke wijze te helpen en zo nodig toe te leiden naar andere vormen van hulpverlening. De inkomsten van Hulpmix kwamen in 2011 van provincies, fondsen/ goede doelen en steunfondsen van de betrokken GGZ- en jeugdzorginstellingen.

### 2.5 Tijdlijn met start diensten

In tabel 1 staat een overzicht van de ontwikkeling door de tijd van het aanbod van de 'hulp op afstand'-organisaties in dit onderzoek.

| Jaar | Organisatie               | Type dienstverlening  |
|------|---------------------------|---|
| 1958 | Sensor                    |  |
| 1960 | Fiom                      |   |
| 1965 | Korrelatie                |   |
| 1973 | Siriz                     |   |
| 1979 | Kindertelefoon            |   |
| 1992 | Chris                     |   |
| 1996 | Alcohol en Drugs Infolijn |   |
| 1996 | EX6                       |   |
| 1999 | Sensor                    |   |
| 1999 | Chris                     |   |
| 2000 | Korrelatie                |  |
| 2002 | Alcohol en Drugs Infolijn |   |
| 2003 | Kindertelefoon            |  |
| 2004 | Pestweb                   |  |
| 2004 | SHG                       |  |
| 2004 | Pestweb                   |  |



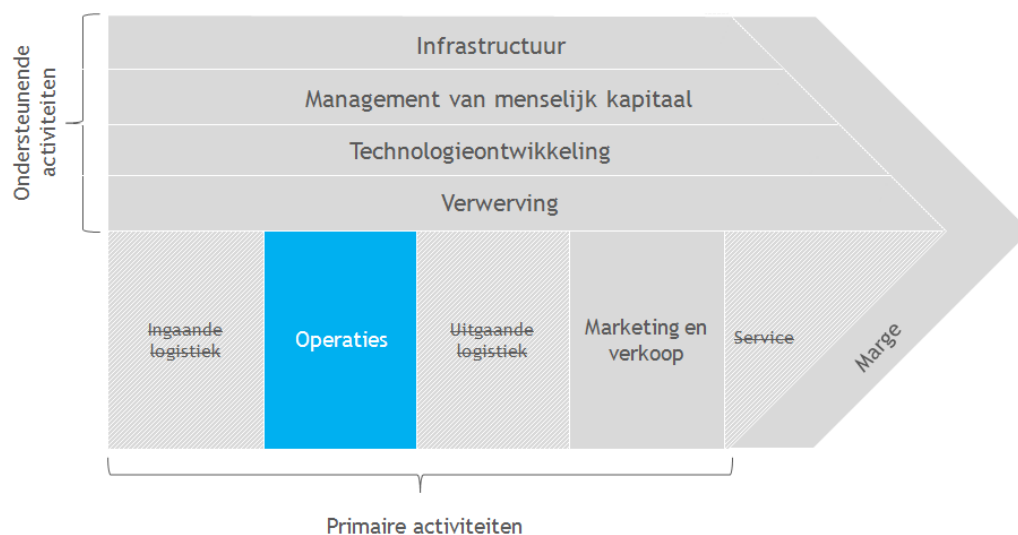
| Jaar | Organisatie               | Type dienstverlening  |
|------|---------------------------|---|
| 2005 | Siriz                     |    |
| 2006 | Humanitas                 |    |
| 2007 | Fiom                      |    |
| 2007 | Pestweb                   |   |
| 2007 | Korrelatie                |   |
| 2007 | Hulpmix                   |    |
| 2007 | EX6                       |   |
| 2008 | Chris                     |   |
| 2008 | Hulpmix                   |    |
| 2009 | 113Online                 |   |
| 2009 | Fiom                      |  |
| 2009 | EX6                       |  |
| 2010 | Alcohol en Drugs Infolijn |  |
| 2012 | Siriz                     |  |

Tabel 1. Tijdlijn 'hulp op afstand'-organisaties

De tijdlijn weerspiegelt ook de ontwikkeling van communicatiemiddelen: eerst voornamelijk telefonisch hulpaanbod, vanaf eind jaren '90 komt de e-mail op en de chat volgt bij de meeste organisaties halverwege het eerste decennium van de 21<sup>e</sup> eeuw. Een aantal organisaties kennen een lange historie (Sensoor, Fiom, Korrelatie, Siriz en Kindertelefoon). In de periode 1958 - 1979 zijn deze ontstaan, dan wel gestart met het type dienstverlening zoals in de rechterkolom is aangegeven. Vanaf 2000 zijn de nieuwkomers zich met name gaan richten op specifieke doelgroepen, voorbeelden zijn pesten (Pestweb), huiselijk geweld (SHG), allochtone jongeren (Hulpmix) en suïcidale mensen (EX6 en 113Online).

### 3. Operaties

In dit hoofdstuk gaan we in op het onderdeel ‘operaties’. Dit betreft het primaire proces van de beantwoording van telefoon, e-mail en chat.



Figuur 4. Onderdeel operaties uit waardeketen van Michael Porter

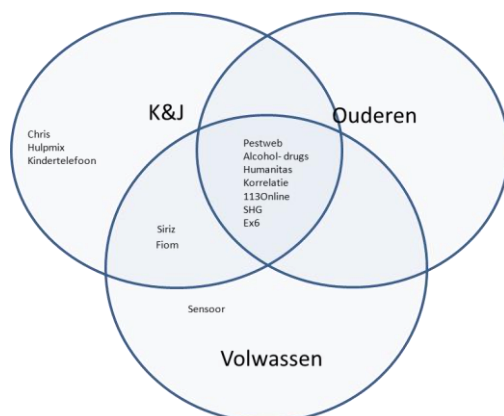
De operaties vallen in drie vragen uiteen:

- Wie ontvangt de ‘hulp-op-afstand’?
- Waarom bieden organisaties deze diensten aan?
- Op welke wijze bieden de organisaties ‘hulp-op-afstand’ aan?

#### 3.1 Doelgroep

##### Leeftijd

In figuur 5 staat aangegeven aan welke leeftijdsgroepen de ‘hulp-op-afstand’ wordt geboden.



Figuur 5. Overzicht van het aantal hulpverleners dat gericht is op drie naar leeftijd verdeelde doelgroepen van de diensten voor ‘hulp-op-afstand’ (n=13)

Van de 13 organisaties richten in ieder geval 12 organisaties zich op kinderen en jeugdigen. Opvallend is dat acht van de betrokken organisaties zich richten op alle leeftijdsgroepen. Drie organisaties richten zich op één specifieke leeftijdsgroep, namelijk kinderen en jeugd. Er zijn geen organisaties in dit onderzoek betrokken die zich uitsluitend richten op ouderen (65+). Zoals in hoofdstuk 2 is aangegeven bestond er tot voor kort een Ouderentelefoon, maar deze dienst is opgeheven.

#### Aard problematiek

Een analyse op de doelgroep laat zien dat zeven organisaties zich richten op specifieke psychosociale problematiek. De overige zes (Sensor, Humanitas, Korrelatie, Chris, Hulpmix en de Kindertelefoon) doen dit niet of in mindere mate. Daar kunnen mensen terecht met allerlei vormen van psychosociale problemen. Voor Humanitas geldt dat ze naast een dienst voor algemene psychosociale hulpvragen ook diensten hebben voor specifieke problematiek, namelijk mensen die willen praten over rouw en verlies mensen met (dreigende) schulden.

| Specifieke doelgroep op aard problematiek | Nee | Ja | Totaal |
|---|-----|----|--------|
| Aantal organisaties                       | 6   | 7  | 13     |
| Waarvan VWS-subsidie                      | 3   | 5  | 8      |

Tabel 2. Overzicht van aantal organisaties die zich richten op specifieke doelgroepen (uitgesplit naar VWS subsidie) (N=13)

De organisaties die zich specifiek richten op specifieke psychosociale problematiek zijn vooral door het ministerie van VWS gefinancierd. Dit zijn: Fiom, Alcohol en Drugs Infolijn, 113Online, EX6 en SHG. Daarnaast Pestweb, dat door het ministerie van OC&W wordt gesubsidieerd. Ook Siriz richt zich op specifieke problematiek en is niet gefinancierd door VWS. (Terzijde: Siriz heeft wel subsidie ontvangen voor Siriz Opvang maar dit betreft niet de ‘hulp op afstand’-activiteiten.)

Deze organisaties richten zich op:

- vrouwen (zoals tienermoeders, vrouwen met een vraagstuk rondom abortusverwerking, ongewenste zwangerschap, afstandsmoeders, vrouwen die te maken hebben met een ongewenste kinderloosheid of zwangerschapsverlies);
- geadopteerden;
- adoptieouders;
- KID donoren/donorkinderen;
- mensen die te maken hebben met pesten;
- suïcidale mensen;
- mensen met vragen op het gebied van alcohol en drugs.

Soms zoeken mensen die niet tot de directe doelgroep behoren contact met een ‘hulp-op-afstand’-organisatie. In de meeste gevallen staan de organisaties de hulpvrager te woord en/of verwijzen ze deze mensen door naar een andere organisatie.

### 3.2 Manieren waarop diensten worden aangeboden

Nagenoeg alle organisaties bieden hun diensten op verschillende manieren aan, via de telefoon, e-mail en chat.

| Organisatie                  | Telefoon  | E-mail    | Chat      | Andere communicatievormen |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|---------------------------|
| Alcohol en Drugs Infolijn    | X         | X         | X         | X                         |
| Chris                        | X         | X         | X         |                           |
| EX6                          | X         | X         | X         | X                         |
| Fiom                         | X         | X         | X         | X                         |
| Hulpmix                      |           | X         | X         | X                         |
| Humanitas                    |           |           | X         |                           |
| Kindertelefoon               | X         |           | X         | X                         |
| Korrelatie                   | X         | X         | X         | X                         |
| Pestweb                      | X         | X         | X         | X                         |
| Sensor                       | X         | X         | X         | X                         |
| Siriz                        | X         | X         | X         | X                         |
| Steunpunten Huiselijk Geweld | X         | X         | X         | X                         |
| 113Online                    | X         | X         | X         | X                         |
| <b>Totaal</b>                | <b>11</b> | <b>10</b> | <b>12</b> | <b>10</b>                 |

Tabel 3. Overzicht type dienstverlening per organisatie

Daarnaast zien we een diversiteit aan andere communicatievormen zoals:

- (interactieve) website voor informatie en voorlichting;
- forum;
- e-health;
- lotgenotencontact;
- (interne) facebookgroepen en/of pagina's (onder andere onder impuls van Fiom);
- ontwikkeling van Apps, Twitter. Humanitas en Trimbos zijn concreet bezig met de ontwikkeling van Apps voor mobiele apparaten.

Hieronder lichten we de verschillende communicatievormen verder toe.

#### Website

|                   | VWS financiering | Geen VWS financiering | Totaal<br>Max. n=13 |
|-------------------|------------------|-----------------------|---------------------|
| Eén website       | 5                | 2                     | 7                   |
| Meerdere websites | 6                | 3                     | 9                   |

Tabel 4. Overzicht aantal organisaties die één of meerdere websites hebben (uitgedrukt in aantal organisaties).

Iedere organisatie heeft minimaal één website. Er zijn organisaties die een landelijke website hebben en hun diensten ook via andere websites aanbieden (bijvoorbeeld websites voor specifieke doelgroepen). Dit zijn Sensor, Fiom, Steunpunten Huiselijk Geweld en EX6. De optelling van de totaal kolom is daarom ook meer dan 13 organisaties omdat deze organisaties in beide antwoordcategorieën zijn meegenomen.

#### Telefoon

|                          | VWS financiering | Geen VWS financiering | Totaal<br>Max. n=11 <sup>3</sup> |
|--------------------------|------------------|-----------------------|----------------------------------|
| Eén landelijk nummer     | 7                | 3                     | 10                               |
| Meerdere telefoonnummers | 6                | 0                     | 6                                |

Tabel 5. Overzicht aantal organisaties die één of meerdere telefoonnummers hebben (uitgedrukt in aantal organisaties).

Een aantal organisaties heeft aangegeven dat zij naast hun landelijke telefoonnummer ook andere (lokale) telefoonnummers hebben, namelijk Sensor, Fiom, de Steunpunten Huiselijk Geweld, EX6 en 113Online. Humanitas werkt niet met een telefoonnummer omdat zij ervoor kiest om diensten te bieden die nog niet of weinig worden geboden.

#### E-mail

|                         | VWS financiering | Geen VWS financiering | Totaal<br>Max. n=10 |
|-------------------------|------------------|-----------------------|---------------------|
| Eén e-mailadres         | 2                | 4                     | 6                   |
| Meerdere e-mailadressen | 5                | 2                     | 7                   |

Tabel 6. Overzicht aantal organisaties die één of meerdere e-mailadressen hebben (uitgedrukt in aantal organisaties).

Alleen de Kindertelefoon heeft geen mogelijkheid om te mailen met hulpvragers. Uit een behoefteonderzoek van gebruikers kwam naar voren dat er meer behoefte was aan een forum. De Kindertelefoon heeft daarom eerst die nieuwe dienst opgezet. Mogelijk pakken ze de dienst e-mail in de toekomst nog op.

#### Chat

|                    | VWS financiering | Geen VWS financiering | Totaal<br>Max. n=12 |
|--------------------|------------------|-----------------------|---------------------|
| Eén chatbox        | 7                | 5                     | 11                  |
| Meerdere chatboxen | 1                | 0                     | 0                   |

Tabel 7. Overzicht aantal organisaties die één of meerdere chatboxen hebben (uitgedrukt in aantal organisaties).

<sup>3</sup> In totaal bieden elf organisaties de hulp-op-afstand via de telefoon aan, omdat enkele organisaties beide vormen van aanbod hebben, zijn ze in het overzicht dubbel meegeteld.

De chatmogelijkheid kan via de landelijke website of via meerdere wegen worden aangeboden. In totaal bieden 12 organisaties een chatfunctionaliteit aan. Verschillende organisaties bieden de chatfunctionaliteit alleen aan via de landelijke website zoals Pestweb, Humanitas, Sensor, Hulpmix en Siriz. De organisaties Chris, Fiom, Alcohol en Drugs Infolijn, Korrelatie en Kindertelefoon bieden deze functionaliteit zowel via de centrale website als via andere wegen aan. Op de centrale website van de Steunpunten Huiselijk Geweld is een forum waar mensen met elkaar kunnen chatten. Een moderator houdt de discussies bij en grijpt waar nodig in.

#### Welke 'hulp op afstand' wordt geboden?

In onderstaande tabel geven we per organisatie weer welk deel van de gesprekken te typeren is als luisterend oor, doorverwijzing, actieve hulpverlening, informatie & advies en 'anders'.<sup>4</sup>

|                                  | Luisterend oor | Doorverwijzen naar hulpverlening | Actieve hulpverlening         | Informatie en advies geven | Anders |
|----------------------------------|----------------|----------------------------------|-------------------------------|----------------------------|--------|
| Sensor                           | 80             |                                  |                               | 3                          | 17     |
| Humanitas                        | 80             | 5                                |                               | 10                         | 5      |
| Pestweb                          | 60             | 0                                | 0                             | 30                         | 10     |
| Chris                            | 50             | 10                               |                               | 40                         |        |
| Kindertelefoon (*)               | 54             | 1                                |                               | 45                         |        |
| EX6                              |                | 88 <sup>5</sup>                  |                               | 12                         |        |
| 113Online                        | 2              | 3                                | 80                            | 10                         | 5      |
| Korrelatie                       | 3              | 19                               | 59                            | 17                         | 2      |
| Fiom                             | 10             | 15                               | 35                            | 40                         |        |
| Siriz                            | 20             | 10                               | 10                            | 60                         |        |
| Alcohol en Drugs Infolijn        | 0              | 10                               |                               | 90                         |        |
| Hulpmix                          | 10             | 10                               | 30                            | 50                         |        |
| Steunpunten Huiselijk Geweld (*) | 25-30          | 25-50                            | valt samen met doorverwijzing | 23-35                      |        |

Tabel 8. Geboden 'Hulp-op-afstand' geordend op percentage luisterend oor.

(\*) De Kindertelefoon hanteert in de registratie een andere indeling naar type werkzaamheden en maakt een onderscheid naar telefooncontacten en chatcontacten. Voor deze analyse zijn de aangeleverde cijfers benaderd naar de gewenste categorieën. Hetzelfde geldt voor de Steunpunten Huiselijk Geweld.

Veel diensten richten zich op het bieden van een luisterend oor, doorverwijzing naar hulpverlening en het geven van informatie en advies. In iets meer dan de helft van de gevallen is er sprake van actieve hulpverlening. Tijdens het onderzoek is discussie geweest wat exact onder actieve hulpverlening wordt verstaan. Onder actieve hulpverlening verstaan we een vorm van begeleiding of behandeling die naar zijn

<sup>4</sup> De gepresenteerde percentages moeten met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd, omdat ze meestal niet gebaseerd zijn op een registratie.

<sup>5</sup> Ex6 is gericht op toeleiding en doorverwijzing maar bij een deel van de contacten is het bieden van een luisterd oor de feitelijke praktijk.

aard past binnen de Zorgverzekeringswet of AWBZ. Zoals in hoofdstuk 2 is aangegeven, is 113Online enigszins een vreemde eend in de bijt, omdat 113Online een WTZi erkende zorginstelling is en geneeskundige zorg biedt. Dit blijkt ook uit het grote percentage actieve hulpverlening.

Onder de antwoordcategorie 'anders' is aangegeven:

- probleemverheldering;
- consultvragen van beroepskrachten;
- opstellen uitgebreide sociale kaart op het hele gebied van zorg en welzijn;
- inzetbaarheid bij campagnes van de overheid;
- opvang na programma's op radio, tv en internet;
- ondersteuning van andere organisaties op uitvoeringsniveau.

De laatste vijf punten zijn vooral van toepassing op Korrelatie en Trimbos-instituut.

### 3.3 Omvang aantal contacten

In het kader van dit onderzoek verstaan wij onder een contactmoment: een afgeronde interactie tussen hulpvrager en hulpverlener, waarbij er daadwerkelijk sprake is geweest van een gesprek (via telefoon of chat) of mailwisseling. In tabel 9 staan de contacten die in het kader van anonieme 'hulp op afstand' door de organisaties zijn gerealiseerd. Het aantal bezoekers van websites, fora en gebruikers van e-health diensten zijn buiten beschouwing gelaten, net als face to face contacten.

|                              | Bellen: aantal contacten in 2011 | E-mail: aantal contacten in 2011 | Chat: aantal contacten in 2011 |
|------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
| Alcohol en Drugs Infolijn    | 3.722                            | 1.646                            | 765                            |
| Chris                        | 10.000                           | 2.000                            | 4.700                          |
| EX6                          | 4.281                            | 0                                | 4.254                          |
| Fiom                         | 5.000                            | 1.385                            | 850                            |
| Hulpmix                      | 0                                | 1.326                            | 3.886                          |
| Humanitas                    | 0                                | 0                                | 6.600                          |
| Kindertelefoon               | 104.914                          | 0                                | 66.958                         |
| Korrelatie                   | 8.526                            | 3.937                            | 4.011                          |
| Pestweb                      | 2151                             | 951                              | 1.009                          |
| Sensor                       | 281.247                          | 2.397                            | 10.481                         |
| Siriz                        | 1.404                            | 352                              | 0                              |
| Steunpunten Huiselijk Geweld | 18.793                           | onbekend                         | onbekend                       |
| 113Online                    | 506                              | 2.257                            | 5.566                          |
| <b>Totaal</b>                | <b>440.544</b>                   | <b>16.251</b>                    | <b>109.080</b>                 |

Tabel 9. Aantal contactmomenten

Het aantal contacten van 113Online betreft het aantal contacten van professionals, de contacten van de vrijwilligers die 113Online levert voor de bemensing van de vrijwilligerscapaciteit zijn hierbij niet meegenomen.

Voor de meeste organisaties was het niet mogelijk om aan te geven hoeveel unieke personen gebruikmaken van hun dienst. Dit is ook niet verwonderlijk omdat veel organisaties de mogelijkheid bieden anoniem contact op te nemen. In het onderzoek is gevraagd een inschatting te maken, dit bleek in veel gevallen niet mogelijk. Alleen van Sensor is bekend dat zij inschatten ongeveer 10.000 unieke bellers te bedienen. Gezien het grote aantal contacten, zijn er dus veel mensen die meer dan één keer bellen of een beperkte groep mensen die heel vaak bellen. Mogelijk is dit ook bij andere organisaties het geval, maar zij kunnen dit niet kwantificeren. We hebben vanuit dit onderzoek ook geen zicht op mensen die ‘shoppen’ tussen verschillende ‘hulp op afstand’-organisaties. Dit roept de vraag op of organisaties een grens moeten stellen aan mensen die de ‘hulp op afstand’-organisaties veelvuldig benaderen.

### 3.4 Conclusie

Het totaalbeeld is dat de verschillende organisaties met name aan alle leeftijdsgroepen hulp en/of ondersteuning bieden. Bij het overgrote deel kunnen mensen met psychosociale problemen van allerlei aard terecht. 40% van de organisaties richten zich op hele specifieke problematiek zoals rouwverwerking, suïcide en alcohol- en drugsproblematiek.

Als communicatievorm gebruiken de organisaties met name de telefoon, e-mail en chat. De meeste organisaties bieden alle drie aan, alleen Humanitas biedt één communicatievorm aan, namelijk chat. De organisaties geven aan dat er ook steeds nieuwe communicatievormen worden ingezet, zoals een forum en e-health. Verder hebben veel organisaties een website waarop ze informatie geven en zelftests aanbieden. Dit is buiten beschouwing gelaten.

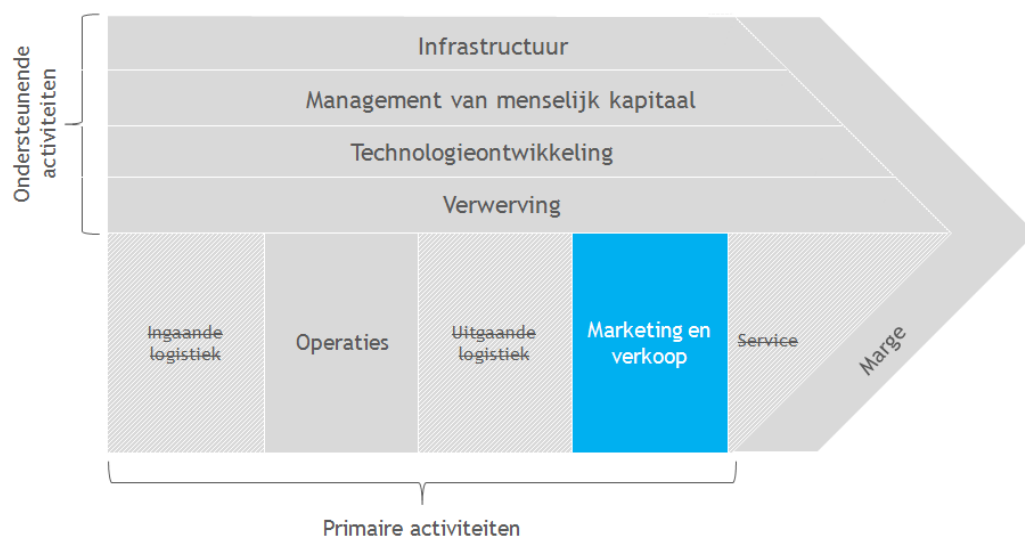
Er is wel duidelijk verschil zichtbaar in de ‘ondersteuningsvorm’. Zo zijn er organisaties die met name een luisterend oor bieden en informatie en advies geven. Dit zijn Sensor, Humanitas, EX6, Pestweb, Chris en Kindertelefoon. Aan de andere kant zijn er organisaties (113Online en Korrelatie) waarbij de dienstverlening zich vooral typeert als actieve hulpverlening. Fiom biedt actieve hulpverlening aan in de vorm van een digitaal hulpverleningsprogramma via [abortusverwerking.nl](http://abortusverwerking.nl). Voor sommige organisaties, bijvoorbeeld Fiom, maakt de anonieme ‘hulp op afstand’ onderdeel uit van een scala van activiteiten.

Daarnaast zien we ook twee organisaties die aanvullend zijn op elkaar. Dit zijn EX6 en 113Online. We typeren dit als een ketenbenadering. Beide organisaties richten zich op dezelfde doelgroep, namelijk suïcidale mensen, alleen legt 113Online het accent op diagnostiek en behandeling en EX6 op toeleiding en doorverwijzing.



## 4. Marketing en communicatie

In dit hoofdstuk gaan we nader in op het onderdeel Marketing en verkoop uit het model van Porter.



*Figuur 6. Onderdeel Marketing en verkoop uit waardeketen van Michael Porter.*

### 4.1 Marketing en communicatie

Een definitie van marketing: “Het geheel van de theorieën en technieken om producten en diensten optimaal af te zetten, door bij het aanbieden ervan zo goed mogelijk rekening te houden met de behoeften en specifieke wensen van de (potentiële) afnemers. Public relations is het bevorderen van goede betrekkingen tussen een organisatie en haar publieksgroepen.”

Alle organisaties die onderwerp van onderzoek zijn in deze rapportage zijn organisaties die diensten aanbieden. Daarbij zijn ze niet gericht op financieel gewin (de commerciële organisaties zijn in dit onderzoek niet meegenomen). De belangrijkste reden om aan marketing en communicatie (en public relations) te doen is bekendheid bij de doelgroep (de afnemers). Daarnaast is een bredere bekendheid ook van belang, bijvoorbeeld voor het verwerven van financiële middelen en rekruteren van vrijwilligers. De activiteiten kunnen worden aangeduid als dienstenmarketing. Belangrijke vormen van (communicatie) uitingen zijn reclames in kranten en tijdschriften, op radio en televisie, op internet et cetera. Specifiek voor deze vorm van hulpverlening zijn activiteiten zoals deelname aan platforms, het geven van lezingen en presentaties en het uitdoen van publicaties, belangrijke communicatie uitingen.

Veel van de organisaties zijn ontstaan omdat er behoefte was aan bepaalde hulpverlening waar (nog) geen aanbod tegenover stond. Daarbij had men dus goed oog voor de behoefte van de afnemers. Op dit moment is bij de meeste van de dertien organisaties marketing en communicatie een beetje een ondergeschoven kindje. Het wordt zeker als belangrijk gezien maar er is meestal weinig geld voor beschikbaar. Tabel 10 geeft een overzicht van de uitgaven aan marketing en

communicatie, exclusief personeelskosten, zoals opgegeven door de organisaties. Voor de SHG's zijn deze cijfers niet bekend.

| Organisatie               | Marketing en communicatie | Als % van totale uitgaven |
|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Alcohol en Drugs Infolijn | € 16.000                  | 2%                        |
| EX6                       | € 337                     | 0%                        |
| Fiom                      | € 2.443                   | 0%                        |
| Hulpmix                   | € 19.000                  | 5%                        |
| Humanitas                 | € 5.000                   | 2%                        |
| Kindertelefoon            | € 30.000                  | 1%                        |
| Korrelatie                | € 80.000                  | 9%                        |
| Pestweb                   | € 13.739                  | 4%                        |
| Sensor                    | € 310.386                 | 5%                        |
| Siriz                     | € 93.000                  | 4%                        |
| 113Online                 | € 12.000                  | 1%                        |
| <b>Totaal</b>             | <b>€ 581.905</b>          | <b>3%</b>                 |

Tabel 10. Overzicht van de uitgaven aan marketing en communicatie, exclusief personeelskosten, zoals opgegeven door de organisaties.

De gemiddelde uitgaven liggen op 3% van de totale uitgaven. De variatie ligt tussen vrijwel 0% en 9%. Veel van de organisaties moeten het hebben van free publicity die wordt verkregen vanwege het vaak redelijk unieke en specifieke karakter van de dienst en de professionele uitvoering daarvan.

In het onderzoek hebben we gevraagd naar de motieven om te investeren in marketing en communicatie. Alle dertien organisaties gaven aan dit te doen voor naamsbekendheid. Twaalf van de dertien organisaties doen dit ook om de doelgroep te informeren over de beschikbaarheid van de 'hulp op afstand'. Uiteraard liggen beide doelen dicht bij elkaar. Acht van de dertien organisaties geven aan dat het rekruteren van vrijwilligers ook een belangrijk doel is. Naast deze motieven zijn de volgende motieven aangegeven:

- zichtbaarheid en vindbaarheid op het internet en via sociale media;
- aantonen meerwaarde van de hulpverlening voor de financier(s) en voor het werven van donateurs.

#### 4.2 Prijsstelling

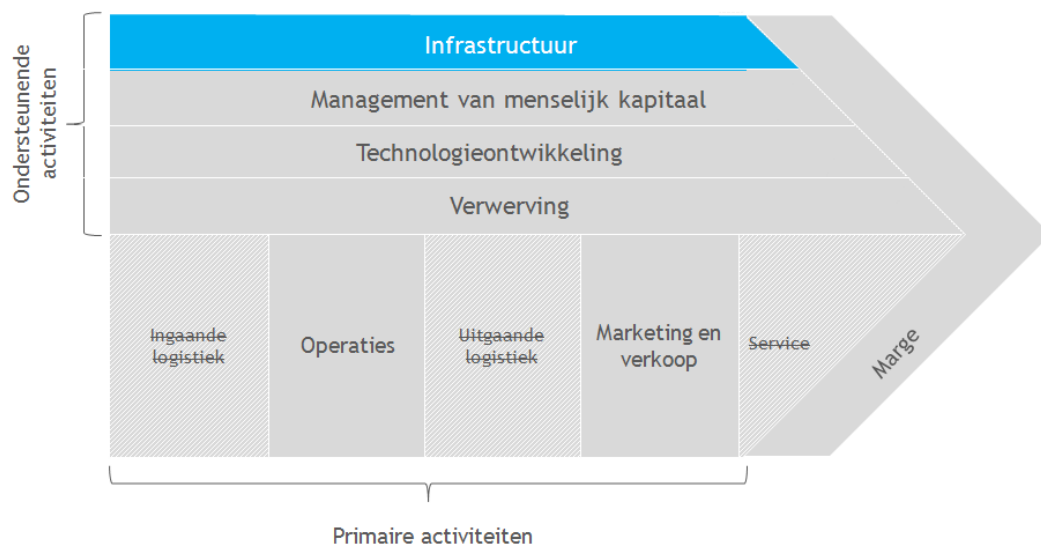
Bij alle organisaties is nagevraagd hoe ze tegen de prijsstelling aankeken. Nagenoeg unaniem is de mening dat dit soort 'hulp op afstand' kosteloos moet worden geboden, in combinatie met mogelijkheid tot anonimiteit. Wel wordt nagedacht om op indirecte wijze tot (extra) financiering van de organisatie te komen, zoals door crowdfunding. Hierbij wordt het contactmoment afgesloten met de mogelijkheid om geld te doneren.

### 4.3 Conclusie

Alle organisaties geven relatief weinig uit aan marketing en communicatie, terwijl zij dit wel zeer belangrijk vinden. De motieven komen grotendeels overeen en kunnen worden geduid als merkenmarketing. Ieder merk zoekt naar naamsbekendheid bij (potentiële) afnemers, vrijwilligers en financiers. Ieder merk staat voor een bepaalde opvatting, een bepaalde problematiek en een bepaalde doelgroep. Kenmerken die men graag wil behouden.

Mogelijk is merkenmarketing wel een onderwerp waar de organisaties verder over door kunnen praten als mogelijk thema voor nadere samenwerking. De drijfveer hiervoor is dat bundeling van krachten voor allen een voordeel kan opleveren in termen van exposure. Gezien het al lage uitgavenpatroon leidt dit niet direct tot lagere kosten.

## 5. Infrastructuur



Figuur 7. Onderdeel Infrastructuur uit waardeketen van Michael Porter.

In het waardenmodel van Porter worden onder de (bedrijfs)infrastructuur meerdere zaken gezien. Het omvat onder andere algemeen management, planningsmanagement, juridische zaken, financiën, boekhouding en kwaliteitsmanagement. In het kader van dit onderzoek hebben wij een eerste verkenning gedaan bij de dertien organisaties naar eventuele vormen van samenwerking, de bereikbaarheid/ beschikbaarheid van de hulpverlening, de registratie en de financiën (inkomsten en uitgaven).

### 5.1 Samenwerking

Aan de dertien organisaties hebben we gevraagd op welke terreinen ze actief samenwerken met andere hulpdiensten. Tabel 11 geeft een overzicht van de aard van de samenwerking.

|                           | Bestuurlijk | Infrastructuur | Opleiding | Huisvesting | PR/marketing | Werken niet samen |
|---------------------------|-------------|----------------|-----------|-------------|--------------|-------------------|
| Sensor                    | X           | X              | X         | X           | X            |                   |
| 113Online                 | X           | X              | X         | X           | X            |                   |
| Korrelatie                | X           | X              | X         | X           | X            |                   |
| EX6                       | X           | X              | X         | X           | X            |                   |
| Humanitas                 | X           | X              |           | X           | X            |                   |
| Alcohol en Drugs Infolijn |             | X              | X         |             | X            |                   |
| Fiom                      |             | X              |           |             | X            |                   |
| Hulpmix                   |             | X              |           | X           |              |                   |

|                | Bestuur-<br>lijk | Infra-<br>structuur | Opleiding | Huis-<br>vesting | PR/<br>marketing | Werken<br>niet<br>samen |
|----------------|------------------|---------------------|-----------|------------------|------------------|-------------------------|
| SHG's          | X                | X                   | X         | X                | X                |                         |
| Kindertelefoon |                  |                     |           | X                | X                |                         |
| Pestweb        |                  |                     |           |                  | X                |                         |
| Chris          |                  |                     |           |                  |                  | X                       |
| Siriz          |                  |                     |           |                  |                  | X                       |
| #              | 6                | 9                   | 6         | 8                | 10               | 2                       |

Tabel 11. Overzicht van de aard van de samenwerking.

Slechts twee organisaties, Siriz en Chris, hebben aangegeven niet samen te werken met andere 'hulp op afstand'-organisaties op de genoemde onderdelen. Dit betekent niet dat zij niet bereid zijn tot samenwerking in de toekomst. Siriz werkt op dit moment in de uitvoering van hun hulpverlening al samen met tal van organisaties (GGZ/BJZ/AMK/MEE/RvdK/Fiom/Altrecht/GGD et cetera).

De SHG's werken samen met alle regionale aanbieders van hulpverlening en opvang, politie en justitie en de gemeente (uitvoering tijdelijk huisverbod, ketenaanpak huiselijk geweld). Ze werken ook samen met Sensor (24-uurs diensten) en tot voor kort met Korrelatie (achtervang voor niet doorgeschakelde telefoontjes naar het landelijke 0900 nummer).

Bij de anderen zie je dat er meerdere organisaties zijn die op (bijna) alle fronten de samenwerking zoeken (Sensor, Humanitas, Korrelatie, 113Online en EX6) en organisaties die op enkele van de thema's de samenwerking zoeken. Diverse organisaties hebben een toelichting gegeven op de aard van de samenwerking.

| Sensor  |
|---|
| <p>Op de plekken waar Kindertelefoon en Sensor samenkomen stemt Sensor haar activiteiten voor de Kindertelefoon af met de betreffende Bureaus Jeugdzorg. Dat is in Zeeland, Haaglanden en Limburg. In Zeeland wordt ook samengewerkt met de telefoonlijn voor huiselijk geweld.</p> <p>Met 113Online heeft Sensor een unieke samenwerking in het primaire proces. De vrijwilligers van vijf van onze stichtingen (en dat zal uitgebreid worden ergens deze zomer) nemen sinds de start van 113Online de telefoon aan tussen 24.00 uur en 12.00 uur. Eén stichting van Sensor neemt de telefoon vanaf 16.00 uur aan.</p> <p>Qua infrastructuur worden bepaalde nummers van andere organisaties na kantoortijd doorgezet naar Sensor. De samenwerking met 113Online is ook technisch in die zin dat met een druk op een knop een verbinding met een professional tot stand gebracht kan worden. We hebben wel ieder afzonderlijke telefoon- en computersystemen. Voor het chatprogramma maken we gebruik van dezelfde leverancier (Livecom).</p> <p>Qua huisvesting is de situatie in Friesland en Zeeland anders omdat Sensor als merk is overgegaan naar andere provinciaal gefinancierde organisaties die meerdere diensten verlenen. Kindertelefoon en Sensor zitten op 3 plekken zoals gezegd bij elkaar.</p> <p>Qua PR en Marketing wordt er samengewerkt in de Coalitie Erbij, maar dat is vrij minimaal. Sensor en 113Online betrekken elkaar zoveel als mogelijk in de PR-uitingen. Dat geldt in principe ook voor Coalitie Erbij.</p> |

### Fiom

Er is samenwerking via Netwerk online hulp<sup>6</sup> ([www.e-hulp.nl](http://www.e-hulp.nl)) omtrent online hulp, uitwisseling en dergelijke en voor het congres online hulp.

Er is samenwerking via het door de MO groep opgerichte platform internethulpverlening voor Algemeen Maatschappelijk Werk. Het doel voor dit jaar is het uitwisselen van kennis, het verkennen van de mogelijkheden voor een landelijke online portal en het formuleren van gezamenlijke kwaliteitscriteria voor online hulp.

Er is samenwerking met stichting [www.Opvoeden.nl](http://www.Opvoeden.nl), t.a.v. centralisering van informatie en advies van Fiom bij de Centra's voor Jeugd en Gezin (CJG's). En met Stichting Adoptievoorzieningen voor de website [geadopteerdonline.nl](http://geadopteerdonline.nl).

Met betrekking tot tienermoeders.nl wordt samengewerkt met Timon Zorgloket Rotterdam, JIP Den Haag, Fiom Amsterdam en Fiom Utrecht. De samenwerking behelst de e-mailhulp die via tienermoeders.nl gegeven wordt. Zij bedienen de steden Rotterdam, Den Haag, Utrecht en Amsterdam.

Er is samenwerking met andere instellingen ten behoeve van verwijzingen over en weer.

### Pestweb

Pestweb.nl werkt samen met anderen in het kader van uitwisseling en het gezamenlijk uitvoeren van projecten zoals Meldknop.nl.

Meldknop.nl is een meldmogelijkheid voor als er iets vervelends gebeurt op het internet en wordt ondersteund door de politie. Meldknop.nl is een initiatief van Digibewust.<sup>7</sup>

Pestweb werkt mee aan een bundeling van kennis in het Netwerk Online Hulp.

### Alcohol en Drugs Infolijn

De landelijke chatservice is een samenwerking van alle regionale instellingen voor verslavingszorg en het Trimbos-instituut en zij maken hiervoor gebruik van dezelfde infrastructuur (chatapplicatie). De kosten worden gezamenlijk gedragen.

Daarnaast is er sprake van gezamenlijke deskundigheidsbevordering (intervisie, supervisie en training). Trimbos coördineert dit. De samenwerkingsformule is op basis van investering van eigen uren per organisatie; iedere organisatie zet een vast aantal uren in. Ook doen Trimbos en de verslavingszorginstellingen gezamenlijk aan PR en marketing voor de Infolijnen.

<sup>6</sup> Het Netwerk Online Hulp is een platform voor samenwerking en uitwisseling voor organisaties die hulp of ondersteuning geven via internet, vooral door middel van chatsessies.

<sup>7</sup> Meldknop.nl is een meldmogelijkheid voor als er iets vervelends gebeurt op het internet en wordt ondersteund door de politie en is een initiatief van Digibewust. Kindertelefoon, Meldpunt Kinderporno, Pestweb, vraag het de politie en meldpunt discriminatie ondersteunen Meldknop.nl.

### Humanitas

Humanitas werkt samen met het bedrijfsleven (Yarden), waarmee we de facilitering van Pratenoververlies.nl doen, de marketing, infrastructuur et cetera. Yarden doet de marketing en Humanitas de communicatie. Hier ligt een bestuurlijk samenwerkingsconvenant onder.

Daarnaast werkt Humanitas samen met andere online hulpverlening zoals 113Online, Pestweb en dergelijke. Ook zijn er meer inhoudelijk deskundige partijen betrokken zoals NIBUD en Stichting Weet Wat Je Besteed (WWJB.org) bij Uitdemin.nl.

### Korrelatie

Korrelatie werkt van oudsher samen met de omroepen en verzorgt opvang over psychosociale problematiek na televisie en radio-uitzendingen (ruim 100 per jaar). De omroepen hebben wegens bezuinigingen aangekondigd de financiering in de toekomst af te willen bouwen. Korrelatie is met hen in gesprek over modernisering van de dienstverlening en financiering.

Korrelatie onderhoudt vele collegiale contacten met alle partijen in de sfeer van E-health en anonieme telefonische hulpverlening, via participaties in diverse overlegplatforms en/of via rechtstreekse contacten.

Korrelatie functioneert soms als doorverwijzer naar algemene of specifieke lijnen (verslaving, suïcide).

In voorkomende gevallen verzorgt Korrelatie specifieke opvang voor projecten van de overheid (in het verleden was dat Kies Beter van het RIVM, tegenwoordig als achtervangfunctionaliteit voor het Partnership Aanpak Huiselijk Geweld).

In 2011 ging Stichting Korrelatie een samenwerking aan met het Fonds Psychische Gezondheid. Doel van deze samenwerking is de kwantiteit en kwaliteit van de dienstverlening van Korrelatie te waarborgen. Korrelatie werkt samen met het Fonds Psychische Gezondheid op het gebied van logistieke ondersteuning, huisvesting, administratie, PR en marketing. Er is een personele unie gevormd. Er is één directeur voor beide organisaties.

### SHG

De SHG's hebben overleg en samenwerking op bestuurlijk niveau met centrumgemeenten en regiogemeenten; ze gebruiken meestal de infrastructuur van hun moederorganisatie, organiseren de opleiding van hun medewerkers zelf en zijn meestal gehuisvest in het gebouw van hun moederorganisatie en/of andere regionale voorziening (b.v. SHG Midden-Brabant Tilburg in het Veiligheidshuis). PR en marketing: publiekscampagne als het goed is afgestemd op de campagne Nu is het genoeg (VWS/V&J) en met organisaties op landelijk niveau (LPBO) en verder op regionaal/lokaal niveau uitgevoerd.

### Hulpmix

Hulpmix is een samenwerkingsverband van Bureaus Jeugdzorg en GGZ-instellingen. De site is vertegenwoordigd in het Netwerk Online Hulp. Er wordt gebruikgemaakt van de chatapplicatie HelpIM<sup>8</sup> die door ruim 10 andere instellingen gebruikt wordt.

<sup>8</sup> E-hulp ontwikkelt en beheert de open source chatapplicatie HelpIM, die specifiek gemaakt is voor online hulp.

### 113Online

Op bestuurlijk niveau is er vergaande samenwerking en inmiddels ook een fusievoornemen met Stichting EX6, van wie een bestuurslid tevens lid is van de RvB van Stichting 113Online.

Vrijwilligers en professionals worden op verschillend niveau geschoold maar er wordt hierbij uitgegaan van een gezamenlijke zorgvisie en op elkaar afgestemde trainingsmanuals, zodat inhoudelijk en technisch naadloos kan worden samengewerkt. Dit is gezien de risico's van de doelgroep een absolute voorwaarde.

Aan de vrijwilligers van Sensor wordt een specifieke op suïcide preventie en acute psychische/psychiatrische crisis gerichte training gegeven op basis van de 113Online manual.

Stichting 113Online maakt gebruik van de telefooncentrale van Stichting EX6. Stichting EX6 maakt voor de chat gebruik van de chatengine op [www.113Online.nl](http://www.113Online.nl).

### EX6

Zie 113Online.

### Kindertelefoon

Kindertelefoon is onderdeel van Bureau Jeugdzorg (BJZ). Meldpunt Kinderporno: maakt gebruik van chatapplicatie van de Kindertelefoon. Kindertelefoon werkt mee aan Meldknop.nl. Kindertelefoon werkt qua pr en marketing samen met een aantal organisaties in verband met de Meldknop. Een aantal locaties van de Kindertelefoon is gehuisvest binnen Sensor. Veel CJG' s verwijzen op hun website door naar de Kindertelefoon.

Er wordt dus al op verschillende punten samengewerkt, maar deze samenwerking kan op punten wellicht geïntensiveerd worden om ook tot (meer) efficiency en kostenbesparing te komen. Ook kunnen organisaties die nu niet betrokken zijn bij de genoemde samenwerkingsvormen hierbij aansluiten. Denk bijvoorbeeld aan gezamenlijke huisvesting. Een kanttekening daarbij is dat sommige organisaties gebruik kunnen maken van kantoorruimte binnen een andere organisatie, waarvoor zij geen of relatief lage huur betalen.

## 5.2 Bereikbaarheid/beschikbaarheid dienstverlening

Bereikbaarheid<sup>9</sup> van de dienst is belangrijk voor de gebruikers. Zie tabel 12 op de volgende pagina voor een overzicht van de bereikbaarheid.

<sup>9</sup> Onder bereikbaarheid verstaan we dat er direct één op één contact mogelijk is.



|                                 | Werk-<br>dagen<br>ochtend | Werk-<br>dagen<br>middag | Werk-<br>dagen<br>avond | Werk-<br>dagen<br>nacht | Weekend<br>ochtend | Weekend<br>middag | Weekend<br>avond | Weekend<br>nacht |
|---------------------------------|---------------------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------|-------------------|------------------|------------------|
| Sensor                          | X                         | X                        | X                       | X                       | X                  | X                 | X                | X                |
| 113Online                       | X                         | X                        | X                       | X                       | X                  | X                 | X                | X                |
| EX6                             | X                         | X                        | X                       | X                       | X                  | X                 | X                | X                |
| Siriz                           | X                         | X                        | X                       |                         | X                  | X                 | X                |                  |
| Hulpmix                         | X                         | X                        | X                       |                         | X                  | X                 | X                |                  |
| Humanitas                       |                           | X                        | X                       |                         | zondag             | X                 | X                |                  |
| Chris                           |                           | X                        | X                       |                         |                    | X                 | X                |                  |
| Kindertelefoon                  |                           | X                        | X                       |                         |                    | X                 | X                |                  |
| Fiom                            | X                         | X                        |                         |                         |                    |                   |                  |                  |
| Pestweb                         | X                         | X                        |                         |                         |                    |                   |                  |                  |
| Alcohol en Drugs<br>Infolijn    | X                         | X                        |                         |                         |                    |                   |                  |                  |
| Korrelatie                      | X                         | X                        |                         |                         |                    |                   |                  |                  |
| Steunpunten<br>Huiselijk Geweld | X                         | X                        | (X)                     | (X)                     | (X)                | (X)               | (X)              | (X)              |
| <b>Totaal</b>                   | <b>10</b>                 | <b>13</b>                | <b>8</b>                | <b>3</b>                | <b>6</b>           | <b>8</b>          | <b>8</b>         | <b>3</b>         |

Tabel 12. Bereikbaarheid diensten.

7 x 24 uur bereikbaar zijn Sensor, 113Online/EX6. Sensor zorgt (deels) voor de bereikbaarheid van 113online/EX6, met name in de nacht. Naar schatting betreft dit 3.250 contacten op jaarbasis. De meeste organisaties zijn door de week in de ochtend en middag actief. Een flink deel (acht) is ook 's avonds bereikbaar. De nacht wordt met name ingevuld door Sensor (Hulpmix heeft aangegeven 's nachts bereikbaar te zijn, maar dit betreft ontvangst van e-mail). De bereikbaarheid in de weekenden komt sterk overeen met die van de doordeweekse avonden.

De meeste organisaties hebben geen onderzoek gedaan naar de wenselijkheid om vaker open te zijn. Wel heeft bijvoorbeeld Fiom een pilot gedaan met openstelling van de chat voor tienermoeders gedurende de avonden. Dit leidde niet tot een toename. Daarnaast wordt aangegeven dat openstelling gedurende de avonden, en zeker de nachten, vaak lastig is, zowel met betaalde krachten als met vrijwilligers.

De organisaties hebben diverse afspraken gemaakt om de bereikbaarheid in te vullen:

- Sensor maakt onderlinge afspraken over doorschakeling (tussen de Sensor stichtingen). Daarnaast maken derden tegen een vergoeding gebruik van de diensten van Sensor. Diverse organisaties schakelen na kantoortijd de telefoon door naar Sensor.
- Bij Fiom kunnen cliënten altijd mailen met deskundigen. Ze krijgen dan binnen drie werkdagen een reactie terug. Eén keer in de zoveel tijd biedt Fiom 's avonds een groep chat aan op tienermoeders.nl. Ook is Fiom altijd telefonisch bereikbaar voor 'bekende' cliënten die op het punt staan te bevallen.

- De Alcohol en Drugs Infolijn maakt geen gebruik van anderen maar anderen wel van hen. Met name regionale instellingen verwijzen naar het landelijk nummer als zij niet geopend zijn.
- Humanitas heeft afspraken met 113Online. Als er sprake is van acuut suïcide-risico verwijst Humanitas door naar 113Online.
- Stichting 113Online werkt structureel samen met Stichting EX6 en heeft een convenant met vijf vestigingen van Sensor en het Fonds Psychische Gezondheid (Korrelatie). Vrijwilligers van deze organisaties bieden via de website [www.113Online.nl](http://www.113Online.nl) op suïcidepreventie gerichte emotionele ondersteuning en kunnen op ieder moment doorschakelen naar de professionals van 113Online.
- Korrelatie garandeerde tot voor kort de bereikbaarheid van het 0900 nummer van de Steunpunten Huiselijk Geweld. Door bezuinigingen is dit beëindigd.
- Meer dan de helft van de Steunpunten Huiselijk Geweld is 24/7 bereikbaar, de meeste dankzij doorschakeling naar Sensor, crisisdienst, maatschappelijk werk of anderszins. Een deel (12) is alleen op vaste momenten bereikbaar, eventueel met verwijzing naar andere instanties via antwoordapparaat. Uit recent onderzoek (Ernst Radius, MOgroep) blijkt dat lang niet alle SHG's die 7x24 uurs-bereikbaarheid hebben, dit ook kunnen realiseren. Hiervoor zijn uiteenlopende redenen aan te geven, zoals beperkte opdracht van de centrumgemeente, gebrek aan middelen, of andere organisatorische of praktische problemen.

Tussen 113Online/EX6 en Sensor zijn afspraken gemaakt over een financiële vergoeding voor invulling van de bereikbaarheid. Deze vergoeding is echter niet kostendekkend. In alle overige gevallen zijn er geen financiële afspraken.

### 5.3 Registratie

Met uitzondering van 113Online/EX6 geven alle organisaties aan gegevens te registreren in een database. 113Online/EX6 zijn wel bezig met het opbouwen van een gezamenlijke database op basis waarvan betrouwbare gegevens en trends kunnen worden geanalyseerd.

Er is niet gevraagd welke gegevens worden vastgelegd, maar meerdere organisaties hebben aangegeven dat de anonimiteit niet in gevaar komt. Men kon over het algemeen niet aangeven welke kosten ermee gemoeid zijn. Opgemerkt wordt dat het vaak onderdeel van een applicatie is (en daarom ook niet tot extra kosten leidt).

### 5.4 Financiën, inkomsten/uitgaven, kostendrager

De dertien organisaties worden op verschillende wijzen gefinancierd. In tabel 13 is te zien welke financiers bij welke organisaties actief zijn en hoeveel inkomsten ze hadden in 2011. De organisaties zijn gerangschikt van hoogste inkomsten naar laagste inkomsten. De inkomsten hebben soms betrekking op de totale dienstverlening van die organisatie (zij konden dit niet splitsen) en soms alleen voor de 'hulp op afstand'.

|                              | Ministerie | Provincie | Gemeente  | Giften    | Fondsen/<br>goede<br>doelen | Verzekeraar | Anders    | €<br>2011               |
|------------------------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------------------------|-------------|-----------|-------------------------|
| Sensor                       | 2011/2012  | 2011/2012 | 2011/2012 | 2011/2012 | 2011/2012                   |             | 2011/2012 | 6.400.000               |
| Fiom                         | 2011/2012  |           | 2011/2012 | 2011/2012 |                             |             | 2011/2012 | 5.575.612               |
| Kindertelefoon               | 2011/2012  | 2011/2012 |           | 2011/2012 | 2011/2012                   |             |           | 4.000.000               |
| Siriz                        | 2011/2012  |           |           | 2011/2012 | 2011/2012                   |             |           | 2.419.000 <sup>10</sup> |
| Korrelatie                   | 2011/2012  |           |           |           | 2011/2012                   | 2011        | 2011/2012 | 1.000.108               |
| 113Online                    | 2011/2012  |           |           |           |                             |             | 2012      | 895.660                 |
| Alcohol en Drugs<br>Infolijn | 2011/2012  |           |           |           |                             |             |           | 648.434                 |
| Pestweb                      | 2011/2012  |           |           |           |                             |             |           | 352.183                 |
| Chris                        |            |           |           | 2011/2012 |                             |             |           | 350.000                 |
| Hulpmix                      |            | 2011      | 2012      | 2011/2012 | 2011/2012                   |             | 2011/2012 | 300.000                 |
| EX6                          | 2011/2012  |           |           | 2011/2012 |                             |             | 2011/2012 | 240.310                 |
| Humanitas                    |            |           | 2011/2012 | 2011/2012 |                             |             | 2011/2012 | 180.000                 |
| SHG                          |            |           | 2011/2012 |           |                             |             |           | onbekend <sup>11</sup>  |

Tabel 13. Financiers actief bij organisaties

Het ministerie van VWS financiert Sensor, Korrelatie, het 0900 nummer van Steunpunten Huiselijk geweld, Stichting 113Online, Stichting EX6, Alcohol en Drugs Infolijn, Kindertelefoon en Fiom. Pestweb wordt gefinancierd door het ministerie van OC&W.

Als andere inkomstenbronnen zijn genoemd:

- uitvoeren van betaalde werkzaamheden zoals vervullen van achterwachtfunctie;
- particuliere giften;
- sponsorloop;
- bijdragen vanuit Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen;
- publieke omroepen;
- eigen vermogen + steunfondsen van betrokken instellingen.

In totaliteit ontvangen de organisaties € 22.361.307,-. Het is op basis van de beschikbare informatie niet te bepalen welk deel daarvan betrekking heeft op 'hulp op afstand'.

Als je kijkt naar de inkomsten dan zijn de door de overheid gefinancierde organisaties duidelijk groter dan de niet door de overheid gefinancierde organisaties. Dit gaat niet op voor Humanitas; de chatfaciliteit voor anonieme 'hulp op afstand' is slechts een

<sup>10</sup> De totale inkomsten van Siriz zijn inclusief de instellingssubsidie van € 272.000,-.

<sup>11</sup> Movisie ontvangt van VWS een subsidiebedrag van €50.000,- voor het beheer van het 0900 nummer. Het was niet mogelijk om de inkomsten/uitgaven voor de hulpverlening van de afzonderlijke SHG's te inventariseren.

‘klein’ onderdeel van het geheel van de activiteiten van Humanitas. Voor het onderzoek heeft Humanitas alleen de inkomsten en kosten van de ‘hulp op afstand’-activiteiten in beeld gebracht. Bij een organisatie als Fiom is het totale subsidiebedrag meegenomen en niet afgezet tegen de ‘hulp op afstand’-activiteiten.

In tabel 14 is te zien wat de verwachte inkomsten zijn voor 2012. Ter vergelijking zijn de inkomsten van 2011 ook opgenomen.

| Organisatie               | Totale inkomsten van uw organisatie in 2011 in €: | Totale verwachte inkomsten van uw organisatie in 2012 in €: |
|---------------------------|---|---|
| Sensor                    | 6.400.000   | 6.000.000   |
| Fiom                      | 5.575.612   | 5.606.139 <sup>12</sup>                                     |
| Kindertelefoon            | 4.000.000   | 4.000.000   |
| Pestweb                   | 352.183   | 352.183   |
| Siriz                     | 2.419.000   | 2.408.000   |
| Korrelatie                | 1.000.108   | 1.021.674   |
| 113Online                 | 895.660   | 840.000   |
| Alcohol en Drugs Infolijn | 648.434 <sup>13</sup>                             | 614.128   |
| Chris                     | 350.000   | 350.000   |
| Hulpmix                   | 300.000   | 150.000   |
| EX6                       | 240.310   | 224.418   |
| Humanitas                 | 180.000   | 180.000   |
| SHG                       | onbekend  | onbekend  |

Tabel 14. Verwachte inkomsten voor 2012

Uit deze tabel blijkt dat de inkomsten voor 2012 nog redelijk in lijn liggen met 2011 (min 3%). Er is sprake van een dalende tendens. Daarnaast hebben meerdere organisaties aangegeven dat het in 2013 nog wel eens flink lager kan zijn, alleen konden ze dit niet concreet maken in omvang (met uitzondering van Sensor waarbij de teruggang in een ander onderzoek al in beeld is gebracht). Ze geven aan dat het “altijd weer spannend is”.

### Uitgaven

Tegenover de inkomsten staan de uitgaven. In tabel 15 is te zien waaraan de organisaties hun geld besteden. Onderaan de tabel zijn ook de inkomsten opgenomen en het resultaat.

<sup>12</sup> Het ministerie van VWS heeft Fiom meegedeeld dat er een bezuiniging wordt doorgevoerd van 60%, al in 2013 (ten opzichte van 2012). Fiom en VWS zijn hier momenteel over in gesprek. Op dit moment is nog niet helder wat de bezuiniging betekent voor de toekomstige werkzaamheden van Fiom, en in het bijzonder de hulp op afstand.

<sup>13</sup> Deze inkomsten betreffen alle werkzaamheden van de Alcohol en Drugs Infolijn. Dus naast de in dit onderzoek onderzochte traditionele communicatiekanalen ook alle andere kanalen waar wordt gewerkt. Vanwege de onderlinge efficiency zijn de activiteiten zeer in elkaar verweven waardoor uitsplitsing in budget lastig is. Het genoemde budget is dus niet alleen voor de contacten via mail, chat en telefoon.

|                                | Alcohol-<br>en Drugs<br>Infolijn* | Chris<br>**    | EX6            | Fiom             | Hulpmix        | Humanitas      | Kinder-<br>telefoon<br>*** | Korrelatie     | Pestweb        | Sensor           | Siriz            | 113Online      |
|--------------------------------|-----------------------------------|----------------|----------------|------------------|----------------|----------------|----------------------------|----------------|----------------|------------------|------------------|----------------|
| Personele kosten in €:         |                                   |                |                |                  |                |                |                            |                |                |                  |                  |                |
| • Directie                     | 109.824                           |                | 29.047         | 135.613          |                | 17.000         |                            | 38.600         | 50.400         | 825.950          | 112.000          | 65.821         |
| • Administratief personeel     | 23.584                            |                | 54.112         | 521.541          | 2.400          |                |                            | 21.000         |                | 932.195          | 223.000          | 42.570         |
| • Trainers en begeleiders      |                                   |                | 5.412          |                  | 31.500         | 19.500         |                            | 72.750         |                | 1.615.706        |                  | 10.000         |
| • Medewerkers prim. proces     | 445.328                           |                | 75.756         | 376.670          | 262.500        | 120.155        |                            | 399.239        | 259.783        |                  | 1.141.000        | 357.784        |
| • Overig personeel             |                                   |                |                | 53.519           | 64.500         |                |                            | 49.320         |                | 230.737          | 44.000           | 49.806         |
| <b>Totaal personeelskosten</b> | <b>578.736</b>                    | <b>180.000</b> | <b>164.327</b> | <b>1.087.343</b> | <b>360.900</b> | <b>156.655</b> | <b>2.000.000</b>           | <b>580.909</b> | <b>310.183</b> | <b>3.604.588</b> | <b>1.520.000</b> | <b>525.981</b> |
| Bestuurskosten                 |                                   |                | 6.004          | 4.376            |                |                |                            | 20.000         |                | 29.355           | 12.000           | 21.000         |
| PR/Marketing                   | 16.000                            |                | 337            | 2.443            | 19.000         | 5.000          |                            | 80.000         | 13.739         | 310.386          | 93.000           | 12.000         |
| Huisvestingskosten             |                                   |                | 13.024         | 530.493          |                | 10.110         | 350.000                    | 20.000         |                | 536.361          | 109.000          | 45.000         |
| Kosten vrijwilligers           | 2.000                             |                | 18.892         |                  |                | 4.750          | 150.000                    | 10.000         |                | 391.251          | 14.000           | 70.000         |
| Opleidingskosten               | 9.858                             |                | 1.075          | 46.111           | 2.500          | 2.000          | 25.000                     | 20.000         | 950            | 131.326          | 30.000           | 2.000          |
| Kosten infrastructuur          | 42.792                            |                | 36.674         | 72.659           | 12.000         |                |                            | 90.000         | 21.898         | 321.963          | 105.000          | 92.500         |
| Overige kosten                 |                                   | 270.000        | 13.417         | 366.639          | 4.500          |                | 1.475.000*                 | 65.000         | 5.509          | 632.233          | 405.000          | 66.883         |
| <b>Totaal kosten</b>           | <b>649.386</b>                    | <b>450.000</b> | <b>253.750</b> | <b>2.110.064</b> | <b>398.900</b> | <b>178.515</b> | <b>4.000.000</b>           | <b>885.909</b> | <b>352.279</b> | <b>5.957.463</b> | <b>2.288.000</b> | <b>835.364</b> |
| Inkomsten                      | 648.434                           |                | 240.310        | 5.575.612        | 300.000        | 180.000        | 4.000.000                  | 1.000.108      | 352.183        | 6.400.000        | 2.419.000        | 895.660        |
| <b>Resultaat</b>               | <b>-952</b>                       |                | <b>-13.440</b> | <b>3.465.548</b> | <b>-98.900</b> | <b>1.485</b>   | <b>0</b>                   | <b>114.199</b> | <b>-96</b>     | <b>442.537</b>   | <b>131.000</b>   | <b>60.296</b>  |

Tabel 15. Uitgaven, inkomsten en resultaat organisaties

\* De opsplitsing in kosten gaat over alle activiteiten van de Infolijnen en niet alleen over de afhandeling van chat, mail en telefoon.

\*\* Bij Chris zijn de uitgaven lastig onder te verdelen als gevolg van de vervlechting (uit het verleden) met GGZ-organisatie De Hoop. De genoemde bedragen zijn een schatting.

\*\*\* De Kindertelefoon kon geen specificatie opleveren van de personele kosten. De post overige kosten is bij de Kindertelefoon als volgt opgebouwd:

- Contributie Jeugdzorg Nederland € 350.000,-
- Subsidie gratis mobiel bellen € 400.000,-
- Overige kosten € 725.000,-. (betreft onder andere: doorbelasting centrale overhead, apparaatskosten, kosten automatisering en systemen, reiskosten)
- De kosten van de huisvesting zijn gebaseerd op betaalde krachten van de Kindertelefoon. De vrijwilligers zijn hierbij buiten beschouwing gelaten.

Tabel 15 geeft de uitgaven in absolute zin weer. In tabel 16 hebben we de uitgaven als percentage van de totale uitgaven (per organisatie) weergegeven.

|                         | Alcohol- en Drugs Infolijn | Chris | EX6 | Fiom | Hulpmix | Humanitas | Kindertelefoon | Korrelatie | Pestweb | Sensor | Siriz | 113Online |
|-------------------------|----------------------------|-------|-----|------|---------|-----------|----------------|------------|---------|--------|-------|-----------|
| Totaal personeelskosten | 89%                        | 40%   | 65% | 52%  | 90%     | 88%       | 50%            | 66%        | 88%     | 61%    | 66%   | 63%       |
| Bestuurskosten          | 0%                         | -     | 2%  | 0%   | 0%      | 0%        | -              | 2%         | 0%      | 0%     | 1%    | 3%        |
| PR/Marketing            | 2%                         | -     | 0%  | 0%   | 5%      | 3%        | -              | 9%         | 4%      | 5%     | 4%    | 1%        |
| Huisvestingskosten      | 0%                         | -     | 5%  | 25%  | 0%      | 6%        | 9%             | 2%         | 0%      | 9%     | 5%    | 5%        |
| Kosten vrijwilligers    | 0%                         | -     | 7%  | 0%   | -       | 3%        | 4%             | 1%         | 0%      | 7%     | 1%    | 8%        |
| Opleidingskosten        | 2%                         | -     | 0%  | 2%   | 1%      | 1%        | 1%             | 2%         | 0%      | 2%     | 1%    | 0%        |
| Kosten infrastructuur   | 7%                         | -     | 14% | 3%   | 3%      | 0%        | 0%             | 10%        | 6%      | 5%     | 5%    | 11%       |
| Overige kosten          | 0%                         | 60%   | 5%  | 17%  | 1%      | 0%        | 37%            | 7%         | 2%      | 11%    | 18%   | 8%        |

Tabel 16. Uitgaven in procentuele zin.

Tabel 16 laat verschillen zien in percentages, maar door de verscheidenheid aan organisatorische setting tussen de organisaties is een vergelijking van deze percentages niet reëel. Organisaties zijn verschillend georganiseerd waardoor de vergelijkbaarheid lastig is. Zo is Sensor decentraal georganiseerd waardoor er in verhouding meer personele kosten zijn (iedere locatie heeft zijn eigen aansturing). De dienstverlening van Humanitas vindt wel vanuit verschillende plaatsen in het land plaats, maar vanaf de thuislocatie van de vrijwilliger. Ook dit brengt weer een andere kostenstructuur met zich mee. We zijn daarom van mening dat het moeilijk is om de kostenstructuren eenvoudig met elkaar te vergelijken, op basis van de inhoud van de werkzaamheden zijn wel scenario's denkbaar.

In tabel 17 zijn de verschillende personele kosten in procenten van de totale personele kosten (per organisatie) weergegeven.

| Personele kosten:          | Alcohol- en Drugs Infolijn | Fiom | EX6 | Hulpmix | Humanitas | Kinder-telefoon | Korrelatie | Pestweb | Sensor | Siriz | 113Online |
|----------------------------|----------------------------|------|-----|---------|-----------|-----------------|------------|---------|--------|-------|-----------|
| Directie                   | 19%                        | 12%  | 18% | 0%      | 11%       | -               | 7%         | 16%     | 23%    | 7%    | 13%       |
| Administratief personeel   | 4%                         | 48%  | 33% | 1%      | 0%        | -               | 4%         | 0%      | 26%    | 15%   | 8%        |
| Trainers en begeleiders    | 0%                         | -    | 3%  | 9%      | 12%       | -               | 13%        | 0%      | 45%    | 0%    | 2%        |
| Medewerkers primair proces | 77%                        | 35%  | 46% | 73%     | 76%       | -               | 69%        | 84%     | 0%     | 75%   | 68%       |
| Overig personeel           | 0%                         | 5%   | 0%  | 18%     | 0%        | -               | 8%         | 0%      | 6%     | 3%    | 9%        |

Tabel 17. Personele kosten.

In dit overzicht komt bij de inzet van vrijwilligers duidelijk het verschil in beleid naar voren.

In tabel 18 zijn - voor de organisaties die deze informatie compleet hebben opgeleverd - de opleidingskosten en de kosten gemaakt voor trainers en begeleiders bij elkaar opgeteld. Ook zijn ze uitgedrukt als percentage van de totale kosten.

|   | Alcohol en Drugs Infolijn | EX6   | Hulpmix | Humanitas | Korrelatie | Sensor    | Siriz  | 113Online |
|---|---------------------------|-------|---------|-----------|------------|-----------|--------|-----------|
| Opleidingskosten en Kosten trainers/begeleiders | 9.858                     | 6.487 | 34.000  | 21.500    | 92.750     | 1.747.032 | 30.000 | 12.000    |
| Als percentage van totale kosten                | 2%                        | 2,5%  | 9%      | 12%       | 10%        | 29%       | 1%     | 1%        |

Tabel 18. Opleidingskosten absoluut en als percentage van totale kosten.

Tabel 18 laat opvallende verschillen zien. Vooral bij Sensor is de investering in training en begeleiding terug te zien in de financiële gegevens. Bij Sensor kiezen de meeste locaties ervoor dat professionals de vrijwilligers opleiden. Dit is natuurlijk anders in een situatie wanneer bij het verwerven van de medewerker/professional al rekening kan worden gehouden met het opleidingsniveau.

Humanitas gaf aan steeds meer gebruik te maken van e-learning voor de training van vrijwilligers. Dit is allereerst een oplossing voor vrijwilligers met een beperking in hun mobiliteit, maar de ervaring is dat dit ook voor andere vrijwilligers een goede leermethode kan zijn. De e-learning module vindt dan plaats voorafgaand aan een bijeenkomst, waardoor die efficiënter en effectiever wordt. Op termijn is dit kostenbesparend omdat hierdoor minder trainingslocaties nodig zijn. Er is wel een startinvestering nodig om een e-learning module te ontwikkelen.

### Kosten per contact

De organisaties die onderwerp zijn van het onderzoek, zijn in ieder geval actief met het op landelijk niveau aanbieden van anonieme 'hulp op afstand'. Veel van de organisaties doen daarnaast ook nog (vele) andere activiteiten. Door meerdere organisaties is dit aangegeven. Dit als relativering van de te constateren kostenverschillen en als overweging om in deze fase (van het onderzoek) niets met deze uitkomst te doen (benchmarken is niet mogelijk op basis van deze informatie!). We zien op basis van de huidige aangeleverde gegevens (totale contacten en kosten) een grote spreiding in de kosten per contract. Deze spreiding varieert van € 20,- tot € 100,- per contact. Hierbij moeten we wel een kanttekening plaatsen dat dit een vertekend beeld van de werkelijkheid is. Organisaties geven aan meer dienstverlening te bieden dan uitsluitend contactmomenten via 'hulp op afstand'. Bijvoorbeeld bijdragen aan informatiebijeenkomsten en congressen, uitgebreide informatievoorziening en -deling via websites (vooral bij kennisinstituut en expertise-centrum), voorlichting, face-to-face gesprekken. Het was voor de organisaties niet mogelijk de kosten te verbijzonderen zodat een reëler beeld van de kosten per 'hulp op afstand'-contact ontstaat.

Een overzicht van de gemaakte opmerkingen:

- Trimbos geeft aan dat bij de totale contacten van de Alcohol en Drugs Infolijn ook het bereik van de website moet worden meegenomen (aantal verstuurd Tweets en posts op het forum (bij Trimbos gaat het om een aantal van 6.552). Dan nog geeft het een vertekend beeld, want de aangegeven inkomsten/kosten zijn voor het functioneren als kennisinstituut, waarbij voortdurend kennis vergaard en getoetst moet worden aan wetenschappelijk onderzoek. De contacten met hulpvragers zijn daar een onderdeel van. Er wordt bijvoorbeeld veel tijd gestoken in informatiemanagement (informatie verzamelen, valideren, ontsluiten).
- Ook Hulpmix geeft aan dat een kostenberekening per contact niet logisch is. De kosten per contact zijn niet reëel omdat er veel meer wordt gedaan dan alleen mailen en chatten. Over meer dan 100 onderwerpen bieden zij informatie en tips, ze faciliteren lotgenotencontact via het forum en beheren ervaringsverhalen. Daarnaast gaat het bij de chat voor een groot deel om beschikbaarheid; klaar zitten, ook al heb je geen gesprek. En als het aantal contacten met 100% zou toenemen zouden de kosten niet evenredig toenemen. Voor Hulpmix is het reëler om ervan uit te gaan dat twee derde van alle kosten voor rekening zijn van de chat- en e-mailcontacten, in plaats van alles.
- Pestweb geeft aan dat de helpdesk een deel van het aanbod is. Je kunt niet zeggen dat één contact € 86,- kost, aangezien Pestweb ook een hele uitgebreide website beheert met 144.663 unieke bezoekers in 2011, educatief materiaal ontwikkelt en verspreidt (546 bestellingen in 2011) en informatiemateriaal verstuurt (26.359 verstuurd posters en folders). Daarnaast levert Pestweb bijdrage aan onderzoeken, interviews en bieden ze stageplekken aan studenten en maatschappelijke stagiaires. Ze beheren ook een forum over pesten met 14.011 unieke bezoekers in 2011.
- Fiom geeft aan dat er veel meer wordt gedaan zoals andere e-mails via de sites, namelijk de infomails over de site en aan studenten en dergelijke die we natuurlijk hier ook bij berekenen als werk en vanuit onze taak. "Bij Fiom is een website veel meer dan het aanbieden van chatten en e-mailen, maar juist dus



ook informatie, advies- en hulpvragen van andere mensen, die we hier niet altijd gelijk onder wegschrijven. In vergelijking doen we natuurlijk veel meer andere hulp, ook offline, die mee worden genomen in onze reguliere kostendekking. Als iemand chat, in een chatspreekuur van 2,5 uur bijvoorbeeld, dan doen zij in die tijd ook nog werkzaamheden voor het andere offline proces, zoals dossier-uitwerking van een offline cliënt. Het loopt in die zin allemaal in elkaar over”.

- Ook voor de Kindertelefoon geldt dat er andere activiteiten worden uitgevoerd dan alleen bellen en chatten. Denk aan het beheer van het forum en de website, gastlessen op scholen, trainingen et cetera.

### 5.5 Conclusie

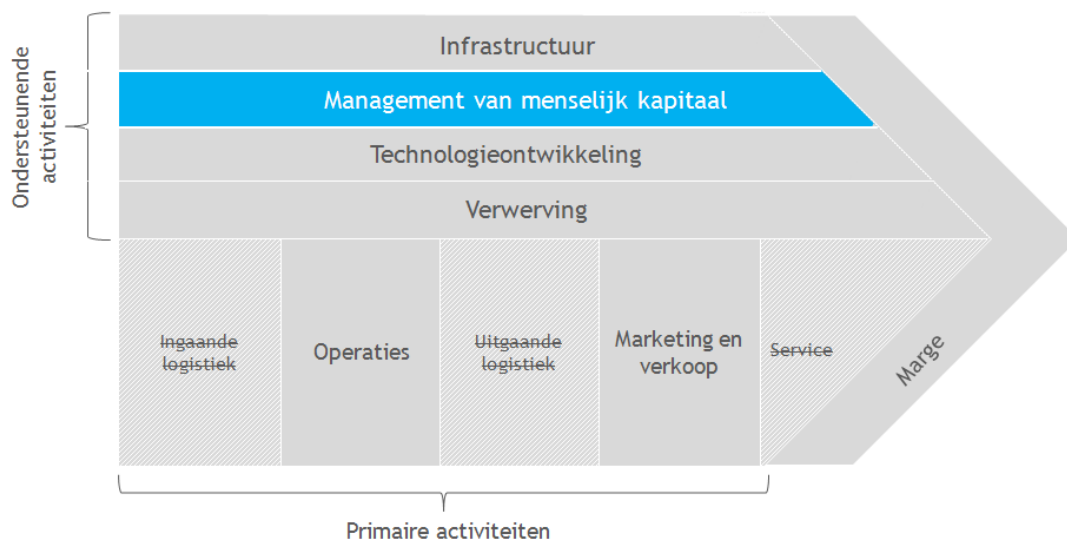
Aan het begin van dit hoofdstuk is te zien dat de organisaties elkaar vaak al om diverse redenen weten te vinden en samenwerkingsverbanden aangaan. Dit betekent dat er een goede voedingsbodem is voor verdere gesprekken over harmonisatiemogelijkheden.

Een punt voor mogelijke harmonisatie is de openstelling gedurende de avond/nacht. De meeste diensten hebben moeite met de organisatie daarvan en beperken daarom hun openstelling.

Registratie van gegevens vindt bij de meeste organisaties wel plaats. Door de gewenste anonimiteit is het aantal unieke gebruikers meestal niet te achterhalen. Registratie is vaak gekoppeld aan de gebruikte systemen voor de communicatie met de cliënt. Harmonisatie sec op registratie zou alleen betrekking kunnen hebben op afspraken over de gewenste gegevens. Niet over de techniek. Misschien dat over de wijze van vastlegging, zoals de inzet van personeel daarop, er wel efficiëncyslagen te maken zijn.

Zoals aangegeven is een vergelijk op basis van de financiële gegevens in deze fase niet te doen. De organisaties verschillen zodanig van setting dat vergelijken bijna onmogelijk is. Om te kunnen vergelijken zou je de organisaties moeten vragen om redelijk exact aan te geven welke inkomsten en uitgaven sec betrekking hebben op de anonieme ‘hulp op afstand’.

## 6. Management van menselijk kapitaal



Figuur 8. Onderdeel Infrastructuur uit waardeketen van Michael Porter.

In dit hoofdstuk gaan we in op het menselijk kapitaal.

### 6.1 Medewerkers

In tabel 19 is per organisatie in beeld gebracht wat de omvang van de inzet van medewerkers is. Dit zijn niet alleen de vrijwilligers in het primair proces, maar ook vrijwilligers in bestuursfuncties en het ondersteunende proces (ICT, PR et cetera), voor zover ze (mede) actief zijn voor de hulp op afstand.

|                           | Vrijwilligers |      | Betaalde krachten |      | Verhouding |           | Verhouding   |               |
|---------------------------|---------------|------|-------------------|------|------------|-----------|--------------|---------------|
|                           | #             | fte  | #                 | fte  | # vrijw.   | # betaald | # fte vrijw. | # fte betaald |
| Alcohol en Drugs Infolijn | 1             | 0,2  | 7                 | 3,47 | 12%        | 88%       | 5%           | 95%           |
| Chris                     | 217           | 26   | 13                | 10   | 94%        | 6%        | 72%          | 28%           |
| EX6                       | 87            | 9,4  | 5                 | 3    | 95%        | 5%        | 76%          | 24%           |
| Fiom                      | 5             | ?    | 98                | 69,2 | 5%         | 95%       | ?            | ?             |
| Hulpmix                   | 0             | 0    | 32                | 3,9  | 0%         | 100%      | 0%           | 100%          |
| Humanitas                 | 101           | 32   | 7                 | 3    | 94%        | 6%        | 91%          | 9%            |
| Kindertelefoon            | 800           | ?    | 46                | 35,5 | 95%        | 5%        | ?            | ?             |
| Korrelatie                | 21            | 1,69 | 21                | 7,2  | 50%        | 50%       | 19%          | 81%           |
| Pestweb                   | 4             | ?    | 7                 | 3,2  | 36%        | 64%       | ?            | ?             |
| Sensor                    | 1.321         | ?    | 80                | ?    | 94%        | 6%        | ?            | ?             |
| Siriz                     | 37            | 1,9  | 7                 | 3,7  | 84%        | 16%       | 34%          | 66%           |
| 113Online                 | 10            | 0,2  | 12                | 7,94 | 45%        | 55%       | 2%           | 98%           |

Tabel 19. Verhouding inzet vrijwilligers en betaalde krachten per organisatie.

Voor Sensor, Kindertelefoon, Fiom, Pestweb was het niet mogelijk om het aantal betrokken vrijwilligers uit te drukken in fte. Bij de Alcohol en Drugs Infolijn werkt naast een vrijwilliger ook een stagiair. Hulpmix werkt niet met vrijwilligers, maar heeft wel 18 stagiairs (hulpverleners in opleiding) die meedraaien in het primair proces en een stukje PR doen. Deze zijn niet meegenomen in het overzicht van medewerkers.

De SHG's laten we in deze overzichten buiten beschouwing. Van Movisie hebben we een overzicht ontvangen met het aantal fte per SHG, maar de gegevens zijn niet compleet en jaarlijks aan verandering onderhevig, mede gezien de subsidiëring van de SHG's. Het gemiddelde aantal fte uit dit overzicht is ongeveer 5 (dit betreft zowel hulpverlening als ondersteuning en coördinatie). Voor zover bij ons bekend werken de SHG's niet met vrijwilligers.

|                           | N  | Bestuur | Leiding | Primair | Administratie | Training | PR  | ICT | Overig | Totaal |
|---------------------------|----|---------|---------|---------|---------------|----------|-----|-----|--------|--------|
| Alcohol en Drugs Infolijn | 7  | 0%      | 14%     | 71%     | 14%           | 0%       | 0%  | 0%  | 0%     | 100%   |
| Chris                     | 13 | 15%     | 15%     | 31%     | 15%           | 8%       | 8%  | 8%  | 0%     | 100%   |
| EX6                       | 5  | 0%      | 20%     | 40%     | 20%           | 20%      | 0%  | 0%  | 0%     | 100%   |
| Fiom                      | 98 | 0%      | 5%      | 62%     | 30%           | 0%       | 3%  | 0%  | 0%     | 100%   |
| Hulpmix                   | 32 | 13%     | 16%     | 47%     | 3%            | 6%       | 16% | 0%  | 0%     | 100%   |
| Humanitas                 | 7  | 0%      | 100%    | 0%      | 0%            | 0%       | 0%  | 0%  | 0%     | 100%   |
| Kindertelefoon            | 46 | 0%      | 28%     | 65%     | ?             | 0%       | 0%  | 0%  | 7%     | 100%   |
| Korrelatie                | 21 | 5%      | 5%      | 52%     | 10%           | 10%      | 10% | 5%  | 5%     | 100%   |
| Pestweb                   | 7  | 0%      | 14%     | 86%     | 0%            | 0%       | 0%  | 0%  | 0%     | 100%   |
| Sensor                    | 80 | 0%      | ?!      | 0%      | 39%           | 56%      | 5%  | 0%  | 0%     | 100%   |
| Siriz                     | 7  | 0%      | 7%      | 75%     | 15%           | 0%       | 0%  | 0%  | 3%     | 100%   |
| 113Online                 | 12 | 8%      | 17%     | 50%     | 17%           | 0%       | 0%  | 8%  | 0%     | 100%   |

Tabel 20. Overzicht procentuele verhouding inzet betaalde krachten per organisatie.

Een aantal organisaties is sterk gericht op het inzetten van vrijwilligers:

- Sensor;
- Humanitas;
- Chris;
- Kindertelefoon;
- EX6.

Dat blijkt ook uit het overzicht in tabel 21 op de volgende pagina.

|                           | N     | Bestuur | Leiding | Primair | Administratie | Training         | PR | ICT | Overig | Totaal |
|---------------------------|-------|---------|---------|---------|---------------|------------------|----|-----|--------|--------|
| Alcohol en Drugs Infolijn | 1     | 0%      | 0%      | 100%    | 0%            | 0%               | 0% | 0%  | 0%     | 100%   |
| Chris                     | 217   | 0%      | 6%      | 83%     | 5%            | 2%               | 2% | 0%  | 2%     | 100%   |
| EX6                       | 87    | 7%      | 0%      | 92%     | 1%            | 0%               | 0% | 0%  | 0%     | 100%   |
| Fiom                      | 5     | 100%    | 0%      | 0%      | 0%            | 0%               | 0% | 0%  | 0%     | 100%   |
| Humanitas                 | 101   | 0%      | 1%      | 99%     | 0%            | 0%               | 0% | 0%  | 0%     | 100%   |
| Kindertelefoon            | 800   | 0%      | 0%      | 100%    | 0%            | 0% <sup>14</sup> | 0% | 0%  | 0%     | 100%   |
| Korrelatie                | 21    | 29%     | 0%      | 71%     | 0%            | 0%               | 0% | 0%  | 0%     | 100%   |
| Pestweb                   | 4     | 0%      | 0%      | 100%    | 0%            | 0%               | 0% | 0%  | 0%     | 100%   |
| Sensor                    | 1.321 | 5%      | 0%      | 87%     | 0%            | 0%               | 8% | 0%  | 0%     | 100%   |
| Siriz                     | 37    | 19%     | 0%      | 81%     | 0%            | 0%               | 0% | 0%  | 0%     | 100%   |
| 113Online                 | 10    | 90%     | 10%     | 0%      | 0%            | 0%               | 0% | 0%  | 0%     | 100%   |

Tabel 21. Overzicht procentuele verhouding inzet vrijwilligers per organisatie.

Het grootste deel van de vrijwilligers wordt ingezet in het primaire proces. Op dit moment is het aandeel vrijwilligers die zich inzetten voor het verzorgen van trainingen nog laag. Hier zien de organisaties zelf wel kansen voor de toekomst. De mogelijkheid om vrijwilligers meer in te zetten in coaching en training kan verder worden onderzocht.

De betrokkenheid van medewerkers bij de organisaties ligt gemiddeld op ruim drie en een half jaar (zie tabel 22).

|                           | Jaren actief vrijwilligers | Aantal vrijwilligers |
|---------------------------|----------------------------|----------------------|
| Alcohol en Drugs Infolijn | 2                          | 1                    |
| Chris                     | 3                          | 217                  |
| EX6                       | 3                          | 87                   |
| Fiom                      | onbekend                   | 5                    |
| Humanitas                 | 3                          | 101                  |
| Kindertelefoon            | 2,5                        | 800                  |
| Korrelatie                | 3,13                       | 21                   |
| Pestweb                   | onbekend                   | 4                    |
| Sensor                    | 7,5                        | 1.321                |
| Siriz                     | 5                          | 37                   |

<sup>14</sup> Het % vrijwilligers dat betrokken is bij training is niet aan te geven. Maar ervaren vrijwilligers worden door de Kindertelefoon als mentor ingezet bij startende vrijwilligers. Na de training van de vrijwilligers worden zij bij hun eerste diensten begeleid door een mentor. De vrijwilligers die als mentor optreden hebben hiervoor een mentortraining gevolgd.

|           | Jaren actief vrijwilligers | Aantal vrijwilligers |
|-----------|----------------------------|----------------------|
| 113Online | 3                          | 10                   |
| Gemiddeld | 3,6                        | 2.605                |

Tabel 22. Overzicht gemiddelde betrokkenheid van vrijwilligers per organisatie (uitgedrukt in jaren).

Bij de meeste organisaties blijven vrijwilligers zo'n drie jaar werkzaam. Sensor is een uitschieter naar boven met gemiddeld 7,5 jaar betrokkenheid.

## 6.2 Werving en selectie

Tabel 23 toont de wijze waarop de werving en selectie van vrijwilligers wordt vormgegeven. Organisaties die niet met vrijwilligers werken, zijn hier opnieuw buiten beschouwing gelaten.

|                           | N     | Op landelijk niveau | Vanuit de decentrale locaties | Sociale media |
|---------------------------|-------|---------------------|-------------------------------|---------------|
| Alcohol en Drugs Infolijn | 1     | Nee                 | Nee                           | Nee           |
| Chris                     | 217   | Ja                  | Ja                            | Ja            |
| EX6                       | 87    | Ja                  | Ja                            | Ja            |
| Fiom                      | 5     | Onbekend            | Onbekend                      | Onbekend      |
| Humanitas                 | 101   | Ja                  | Ja                            | Ja            |
| Kindertelefoon            | 800   | Ja                  | Ja                            | Ja            |
| Korrelatie                | 21    | Ja                  | Nee                           | Nee           |
| Pestweb                   | 4     | Nee                 | Ja                            | Nee           |
| Sensor                    | 1.321 | Ja                  | Ja                            | Ja            |
| Siriz                     | 37    | Ja                  | Nee                           | Nee           |
| 113Online                 | 10    | Ja                  | Ja                            | Ja            |
| Aantal organisaties       |       | 9                   | 8                             | 7             |

Tabel 23. Overzicht niveau werving en selectie van vrijwilligers per organisatie

De organisaties die een grote inzet hebben van vrijwilligers zoals Sensor, Humanitas, Chris, Kindertelefoon en EX6, werven de vrijwilligers op drie manieren: op landelijk niveau, vanuit de decentrale locaties en via social media. In het oog springen Korrelatie en 113Online, zij werven hun vrijwilligers voor een relatief kleine groep toch op landelijk niveau. We verwachten dat organisaties op dit punt hun krachten kunnen bundelen.

## 6.3 Training

We hebben de organisaties gevraagd hoe de opleiding voor medewerkers in het primaire proces is vormgegeven (zie tabel 24). De meeste organisaties bieden zowel een basistraining aan, als training om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen. Van de SHG's zijn deze gegevens bij ons niet bekend.

|                           | Basistraining | Training ter behoud kwaliteit | Anders   | Toelichting  |
|---------------------------|---------------|-------------------------------|--|--|
| Alcohol en Drugs Infolijn | X             | X                             |  | Organisatie garandeert basisniveau door opleidingseisen  |
| Chris                     | X             | X                             |  | verplichte basistraining en tweemaandelijkse bijscholing   |
| EX6                       | X             | X                             |  |  |
| Fiom                      | X             | X                             |  | Werken met professionele maatschappelijk werkers (NVMW)  |
| Hulpmix                   | X             | X                             |  | Afhankelijk van achtergrond  |
| Humanitas                 | X             | X                             |  | Introductie cursus   |
| Kindertelefoon            | X             | X                             |  | Kindertelefoon biedt intervisie-bijeenkomsten en thema avonden in het kader van deskundigheid-bevordering van de vrijwilligers |
| Korrelatie                | X             | X                             |  |  |
| Pestweb                   |               |                               | Inzet training is afhankelijk van opleiding medewerker |  |
| Sensor                    | X             | X                             |  |  |
| Siriz                     | X             |                               |  | Werken met professionele maatschappelijk werkers (NVMW)  |
| 113Online                 | X             | X                             |  | Training toegespitst op online en telefonische gesprekstechniek  |
| <b>Totaal</b>             | <b>11</b>     | <b>10</b>                     |  |  |

Tabel 24. Overzicht vormen van training aan medewerkers primair proces per organisatie.

De omvang in uren voor de basis- en structurele training staat in tabel 25 op de volgende pagina. Tevens toont de tabel het aantal uur begeleiding dat medewerkers primair proces ontvangen. Het gaat in alle gevallen om uren op jaarbasis per medewerker.

| Organisatie               | Uren basistraining | Uren structurele training | Uren begeleiding |
|---------------------------|--------------------|---------------------------|------------------|
| Alcohol en Drugs Infolijn | 60                 | 30                        | 30               |
| Chris                     | 5                  | 10                        | 5                |
| EX6                       | 40                 | 15                        | 24               |
| Fiom                      | 16                 | 32                        | 40               |
| Hulpmix                   | 50                 | 0                         | 100              |
| Humanitas                 | 24                 | 32                        |                  |
| Kindertelefoon            | 40                 | *15                       | *                |
| Korrelatie                | 12                 | 13,5                      | 10               |
| Pestweb                   | 0                  | 8                         | 8                |
| Sensor                    | 48                 | 40                        | 2 één op één     |
| Siriz                     | 25                 | 25                        | 45               |
| 113Online                 | 32                 | 24                        | 85               |
| <b>Gemiddeld</b>          | <b>29</b>          | <b>21</b>                 | <b>38</b>        |

Tabel 25. Overzicht omvang aantal uren training per medewerker primair proces in 2010.

In hoofdstuk 5 hebben we e-learning genoemd als mogelijkheid om de opleidingskosten te drukken, zeker als meerdere organisaties dit gezamenlijk oppakken. Ook valt er mogelijk winst te boeken door professionals uit de hulporganisaties in te zetten voor training en deskundigheidsbevordering van vrijwilligers. Een voorbeeld hiervan is dat medewerkers van Pestweb hun kennis op het gebied van pesten overbrengen op medewerkers van de Kindertelefoon. Dit betekent in ieder geval een verhoging van de kwaliteit van de dienstverlening. Het is de vraag of het ook financieel iets oplevert, omdat de medewerker van de ene organisatie uit het primaire proces wordt getrokken om de ander iets te leren.

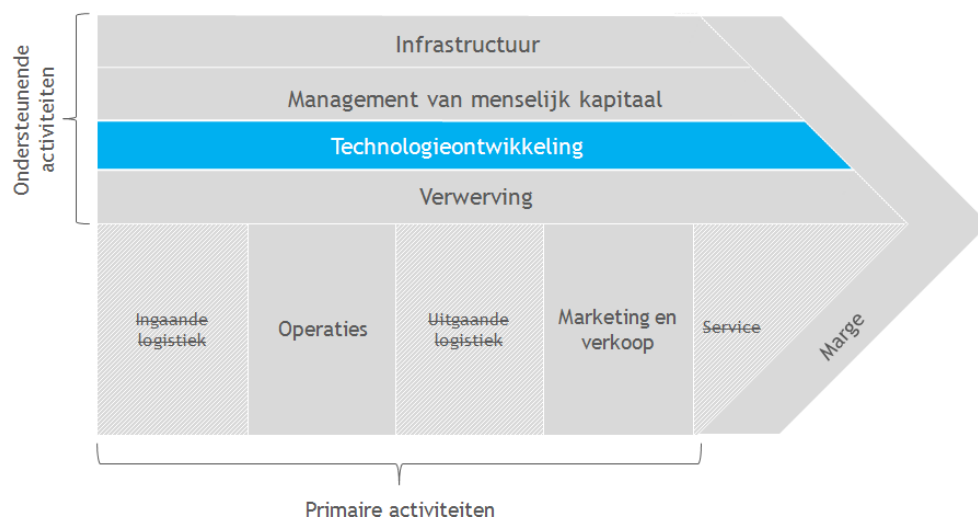
#### 6.4 Conclusie

Opvallend is het grote aandeel vrijwilligers bij de organisaties. In totaal zijn ruim 2.600 vrijwilligers betrokken bij het uitvoeren van ‘hulp op afstand’, waarvan zo’n 2.300 in het primair proces. In totaal zijn 375 mensen via een betaalde baan betrokken. De grote inzet van vrijwilligers zien we vooral terug bij vijf organisaties: Sensor, Humanitas, Chris, Kindertelefoon en EX6.

<sup>15</sup> De Kindertelefoon investeert in structurele training en begeleiding van vrijwilligers. Vrijwilligers volgen de basistraining, dan volgt een inwerkperiode waarbij ze begeleiding krijgen van een mentor. En daarna volgt een cyclus van deskundigheidsbevordering en natraining. Ook feedbackgesprekken en functioneringsgesprekken vinden plaats. Echter het is landelijk niet uit te drukken in aantal uren wat hiermee gemoeid gaat. In 2011 zijn 343 vrijwilligers opgeleid.

## 7. Technologie

In dit hoofdstuk gaan we in op de door de organisaties gebruikte technologie.



Figuur 9. Onderdeel Technologieontwikkeling uit waardeketen van Michael Porter.

### 7.1 Technische communicatiemogelijkheden

De dertien organisaties bieden meerdere contactmogelijkheden: websitebezoek, e-mail, chat, telefoon en de eerste app komt eraan. Het is relevant om per organisatie te weten op welke wijze de communicatiemogelijkheden (technisch) zijn ingevuld.

#### Werkplek

De plek waar een hulpverlener zijn of haar werk doet, stelt mede bepaalde eisen aan de in te zetten techniek. Tabel 26 geeft een overzicht van de werkplekken die de organisaties inzetten. In de laatste twee kolommen zijn respectievelijk de benaderbaarheid van een server en een kostenindicatie aangegeven. De kostenindicatie is een indicatie en heeft alleen betrekking op de kosten die zijn gemoeid met de toegang van de hulpverlener(s) tot de server. Niet alle organisaties konden deze kosten opgeven.

|                           | Hulpverlener werkt vanuit een centrale plaats (kantoor) | Hulpverlener werkt vanuit een decentrale locatie | Hulpverlener werkt vanuit huis | Server van afstand te benaderen voor primair proces? | Kosten Indicatie in € |
|---------------------------|---|--|--------------------------------|--|-----------------------|
| Alcohol en Drugs Infolijn | X   | X  | X                              | X  |                       |
| Chris                     |   |  | X                              | Ja   | 2.000                 |
| EX6                       |   |  | X                              | Ja   | 1.500                 |
| Fiom                      | X   | X  |                                | Ja   | 0                     |



|                | Hulpverlener werkt vanuit een centrale plaats (kantoor) | Hulpverlener werkt vanuit een decentrale locatie | Hulpverlener werkt vanuit huis | Server van afstand te benaderen voor primair proces? | Kosten Indicatie in € |
|----------------|---|--|--------------------------------|--|-----------------------|
| Hulpmix        |   | X  | X                              | Ja   | 10.000                |
| Humanitas      |   |  | X                              | Ja   | 9.000                 |
| Kindertelefoon |   | X  | X                              | Ja   |                       |
| Korrelatie     | X   |  | X                              | Ja   | 1.730                 |
| Pestweb        | X   |  | X                              | Ja   | 0                     |
| Sensor         |   | X  | X                              | Ja   | 12.000                |
| SHG            |   | X  |                                | onbekend   |                       |
| Siriz          | X   | X  | X                              | Ja   | 400                   |
| 113Online      | X   |  | X                              | Ja   | 3.500                 |
|                | <b>6</b>  | <b>7</b>   | <b>11</b>                      |  |                       |

Tabel 26. Overzicht soorten werkplekken per organisatie.

De meeste organisaties bieden de mogelijkheid om thuis te werken, meestal in combinatie met een centrale óf decentrale locatie. Bij Humanitas, Chris en EX6 werkt men alleen vanuit (eigen) huis.

Door meerdere organisaties zijn opmerkingen gemaakt over de technische communicatiemogelijkheden:

- Sensor werkt met VoIP<sup>16</sup>. Tien van de dertien stichtingen zitten op dezelfde infrastructuur: VoIP van leverancier Gntel. Een VoIP-telefoon thuis is mogelijk, maar daar zijn wel investeringskosten aan verbonden. Een thuisset (VoIP-toestel plus indien nodig wat randapparatuur) kost € 130,- exclusief BTW per werkplek. Doorverbinding naar telefoons met hetzelfde VoIP-systeem is gratis. Doorverbinding aan vrijwilligers die geen VoIP-telefoon hebben (of van een andere provider) brengt wel kosten met zich mee, circa € 12.000,-. De chat gaat via een chatprogramma van Livecom. De e-mail gaat via een tussenpersoon die de inhoud van de mails (omgezet in MS Word) verdeelt, zodat vrijwilligers geen e-mailadressen zien. Dat wordt binnenkort vervangen door een e-mailprogramma van Livecom. Het chatten gebeurt in 12 stichtingen, het mailen maar in 4 stichtingen (het zijn wel diensten die in het hele land via de website worden aangeboden).
- De medewerkers van Fiom werken in principe vanuit één van de locaties, want in vele gevallen valt dit binnen een normale werkdag van een hulpverlener. Het chatsprekuur is namelijk tussen 11.00 uur en 16.00 uur. Thuis zijn er mogelijkheden om te chatten, als dit zo uitkomt in de planning.
- Bij Pestweb kunnen betaalde medewerkers vanuit huis e-mails beantwoorden en gebruikmaken van het chatprogramma.
- Bij de Alcohol en Drugs Infolijn kan de telefoonlijn niet vanuit huis worden beantwoord, maar er kan wel gechat en gemaïld worden vanaf huis. Er is bewust beleid om de telefoon centraal te regelen vanwege de aard en complexiteit van

<sup>16</sup> Voice over Internet Protocol, bellen via een internetverbinding.

de vragen. Er moet altijd iemand aanwezig zijn om een antwoord te kunnen checken. Bij chat en mail kan de medewerker dit vanuit huis realiseren door even te bellen met een collega. Verder kunnen alle andere activiteiten thuis worden uitgevoerd, zoals rapportage, registratie en informatiemanagement.

- Bij Humanitas kunnen alle ruim 100 vrijwilligers vanuit hun eigen huis inloggen in het systeem.
- Bij Korrelatie is sinds 2012 een nieuw systeem geïmplementeerd waarmee thuiswerken via internet mogelijk is geworden.
- Hulpmix werkt met een gedeelde (beveiligde) chatapplicatie met intranet, via HelpIM, plus een gedeeld e-mail account.
- Bij 113Online en EX6 kunnen de medewerkers met een VPN-verbinding verbinding maken met de server en webbased modules gebruiken.
- Beheer van de website en moderatie van het forum kunnen vrijwilligers van de Kindertelefoon vanuit huis doen. Voor die taken kunnen zij op afstand inloggen. Bellen en chatten is altijd op locatie.

#### Telefooncentrale

Vijf organisaties hebben een telefooncentrale, al dan niet een moderne variant daarop, in eigen beheer. Drie hebben dit uitbesteed. Vijf werken niet met een telefooncentrale. In tabel 27 is het beeld per organisatie weergegeven. Daarbij is ook een kostenindicatie opgenomen, voor zover bekend.

|                           | Telefooncentrale aanwezig? | Kostenindicatie in € |
|---------------------------|----------------------------|----------------------|
| Alcohol en Drugs Infolijn | Uitbesteed                 | 4.000                |
| Chris                     | In eigen beheer            | 28.000               |
| EX6                       | In eigen beheer            | 600                  |
| Fiom                      | In eigen beheer            | 20.000               |
| Hulpmix                   | Nee                        |                      |
| Humanitas                 | Nee                        |                      |
| Kindertelefoon            | Nee                        |                      |
| Korrelatie                | In eigen beheer            | 4.300                |
| Pestweb                   | Nee                        |                      |
| Sensor                    | Uitbesteed                 | 75.000*              |
| SHG                       | Nee                        |                      |
| Siriz                     | In eigen beheer            |                      |
| 113Online                 | Uitbesteed                 | 11.000               |

Tabel 27. Overzicht telefooncentrales per organisatie.

\*De genoemde kosten bij Sensor zijn exclusief kosten voor enkele regio's die niet met GNTel VoIP werken en de kosten van doorverbinding van de GNTel VoIP-vestigingen naar buiten Gntel VoIP-vestigingen. Van deze kosten is geen inschatting te maken.

Het (grote) verschil in kosten kan vele oorzaken hebben. In het kader van mogelijke onderdelen voor harmonisatie is gezien de verschillen een nader onderzoek naar deze kostencomponent zeker een optie.

### Technische middelen voor hulpverleners

Om hun hulpverleners optimaal te ondersteunen, zetten de dertien organisaties diverse technische middelen in. In tabel 28 is dit weergegeven.

|                           | PC/laptop met internet | Telefoon (centrale) | Mobiele telefoon | Anders   |
|---------------------------|------------------------|---------------------|------------------|----------|
| Alcohol en Drugs Infolijn | X                      | X                   | X                |          |
| Chris                     | X                      |                     |                  |          |
| EX6                       | X                      | X                   | X                |          |
| Fiom                      | X                      | X                   | X                |          |
| Hulpmix                   | X                      |                     |                  | X        |
| Humanitas                 |                        |                     |                  | X        |
| Kindertelefoon            | X                      | X                   |                  |          |
| Korrelatie                | X                      | X                   |                  |          |
| Pestweb                   | X                      | X                   |                  |          |
| Sensor                    |                        |                     |                  | X        |
| SHG                       | X                      | X                   | X                |          |
| Siriz                     | X                      | X                   | X                |          |
| 113Online                 | X                      | X                   | X                |          |
| <b>N</b>                  | <b>11</b>              | <b>9</b>            | <b>6</b>         | <b>3</b> |

Tabel 28. Overzicht inzet technische middelen per organisatie.

Enkele organisaties hebben een toelichting gegeven op de inzet van technische middelen:

- Bij Sensor wordt slechts bij een enkele stichting de mensen aangeboden om thuis met een VoIP-telefoon te werken. Verder zijn alle middelen (pc's met internet en telefoons) op de kantoren.
- Twee medewerkers van Trimbos hebben een mobiele telefoon voor de bereikbaarheid.
- Humanitas stelt geen technische middelen beschikbaar. Wel krijgen vrijwilligers coaching, terugkombijeenkomsten, een 'seniormaatje' en reiskostenvergoeding.
- Bij Chris krijgt de hulpverlener een PC als de hulpverlener zelf geen apparatuur heeft.
- Bij Hulpmix gebruiken de deelnemende instellingen eigen PC's en laptops met internetverbinding.

### Ontvangst telefoongesprekken

Tot slot hebben we gekeken op welke wijze de telefoongesprekken binnenkomen bij de diverse organisaties. In tabel 29 is dit weergegeven.

|                           | Bij de telefooncentrale op een centrale plaats (kantoor) | Bij de telefooncentrale, maar die is doorgeschakeld naar de hulpverlener thuis | Via een rechtstreeks telefoonnummer bij de hulpverlener thuis | Via internet (VoIP, Skype e.d.) |
|---------------------------|--|--|---|---------------------------------|
| Alcohol en Drugs Infolijn | X  |  |   |                                 |
| Chris                     |  | X  |   |                                 |
| EX6                       | X  | X  |   |                                 |
| Fiom                      | X  |  |   | X                               |
| Humanitas                 |  |  |   | X                               |
| Kindertelefoon            |  |  |   | X                               |
| Korrelatie                | X  |  |   |                                 |
| Pestweb                   | X  |  |   |                                 |
| Sensor                    |  |  |   | X                               |
| SHG                       | X  | X  | X   |                                 |
| Siriz                     | X  | X  |   |                                 |
| 113Online                 | X  | X  |   |                                 |
| <b>N</b>                  | <b>8</b>   | <b>5</b>   | <b>1</b>  | <b>4</b>                        |

Tabel 29. Wijze van binnenkomst telefoongesprekken bij diverse organisaties

In alle gevallen komt een telefoongesprek via een centrale binnen. De aanvullende opmerkingen van enkele organisaties bij deze tabel zijn:

- Bij Sensor zijn tien van de dertien organisaties aangesloten op het centrale VoIP-systeem.
- De Alcohol en Drugs Infolijn werkt met een VRS-systeem met twee keuzemogelijkheden. Optie 1: gesprek met medewerker tijdens kantooruren op werkdagen. Optie 2: informatie uitluisteren over meest bevroegde middelen 24 uur per dag.
- Humanitas werkt niet met telefoongesprekken, maar met chatgesprekken. De server schakelt de deelnemer door naar de vrijwilliger.
- De Kindertelefoon maakt voor het 0800 nummer gebruik van een landelijk telefonieplatform. De vrijwilligers loggen hierop in via internet. Het maakt niet uit vanaf welke kindertelefoonlocatie ze dat doen, zolang ze maar internet tot hun beschikking hebben. De vrijwilligers krijgen via het platform de telefoongesprekken van het 0800 nummer op het toestel dat gekoppeld is aan de computer waarop ze zijn ingelogd.
- Bij EX6 komen chatgesprekken binnen bij vrijwilligers thuis via internet. EX6 werkt met een webbased module waarop iedereen vanuit huis kan inloggen.
- Chris heeft een afspraak met de provider, die gratis de telefoontjes doorschakelt naar de mobiele telefoon van een dienstdoend hulpverlener thuis.

## 7.2 Conclusie

Het beeld is dat de organisaties allemaal op hun eigen manier de technische ondersteuning hebben ingericht en het meest passend bij hun manier van werken. Uitspraken over beter of minder goed, (te) duur of juist goedkoop, zijn in deze fase van het onderzoek niet mogelijk. Diverse organisaties geven aan dat ze op dit moment bezig zijn met aanpassingen aan hun technische configuratie. Waarschijnlijk is dit een regelmatig terugkerend onderwerp. Het verdient aanbeveling om op basis van de nu beschikbare informatie de partijen te vragen een nadere verkenning te laten doen op mogelijkheden om techniek te delen. Onderzocht moet worden of dit leidt tot kostenbesparing en of de complexiteit dan niet te groot wordt.

Wat we van een aantal organisaties hebben begrepen, is dat zij tegen aangepaste tarieven of zelfs gratis gebruik kunnen maken van bepaalde diensten van telecom-bedrijven. Deze laatste bieden dat aan vanuit de gedachte van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Deze kortingen vallen wellicht weg wanneer de 'hulp op afstand'-organisaties zich anders (dat wil zeggen: meer gezamenlijk) gaan organiseren.

## 8. Bevindingen

In dit hoofdstuk geven we een samenvattend beeld van de bevindingen in het licht van mogelijkheden voor harmonisatie. We gaan vervolgens in op de toekomstbeelden van de deelnemende organisaties wat betreft hun financiële situatie en de diversiteit van ‘hulp op afstand’ bij psychosociale problemen. Tot slot zetten we een aantal overwegingen op een rij voor VWS en gaan we in op de mogelijkheden voor harmonisatie zoals die uit het onderzoek naar voren komen.

### 8.1 Samenvattend beeld

Al in de inleiding van dit rapport is aangegeven dat het voortbestaan van een aantal organisaties voor ‘hulp op afstand’ in het geding is. Dit geldt in ieder geval voor meerdere stichtingen van Sensor. Het ministerie van VWS ondersteunt Sensor in het zoeken naar een structurele oplossing voor behoud van de dienstverlening. In dat kader onderzoekt ze of en op welke manier een harmonisatie van de verschillende regelingen voor ‘hulp op afstand’ te realiseren is én of een harmonisatie van de uitvoering van de dienstverlening efficiencyvoordelen zou kunnen opleveren. De belangrijkste bijdrage van dit onderzoek aan het vraagstuk is dat er nu een behoorlijk inzicht is in het veld van psychosociale hulp op afstand. In het onderzoek zijn acht organisaties betrokken die een bijdrage vanuit het ministerie van VWS ontvangen en vijf organisaties die op een andere wijze hun inkomsten genereren. Van deze organisaties is een goed beeld ontstaan van de aard van hun dienstverlening en hoe ze deze hebben georganiseerd.

#### Aard dienstverlening

Het merendeel van de organisaties in het onderzoek biedt vooral een luisterend oor en/of informatie en advies; 113Online richt zich primair op actieve hulpverlening (behandeling). De meeste organisaties richten zich op alle leeftijden; drie organisaties richten zich op een specifieke leeftijdsgroep, namelijk kinderen en jongeren (Kindertelefoon, Hulpmix en Chris). Bij sommige organisaties kunnen mensen met psychosociale problemen van allerlei aard terecht (Sensor, Korrelatie, Kindertelefoon, Chris, Humanitas, Hulpmix). De overige organisaties richten zich op hele specifieke problematiek of thematiek, zoals pesten (Pestweb), huiselijk geweld (SHG's), suïcide (113Online en EX6), zwangerschap (Fiom en Siriz), alcohol- en drugs (Alcohol en Drugs Infolijn). We zien wat de aard van de dienstverlening betreft op enkele punten overlap tussen sommige organisaties. Dat geeft mogelijk aanknopingspunten voor harmonisatie.

#### Marketing en communicatie

Alle organisaties geven relatief weinig uit aan marketing en communicatie, terwijl zij dit wel zeer belangrijk vinden voor hun naamsbekendheid. Mogelijk is marketing een onderwerp waar de organisaties verder over door kunnen praten als thema voor nadere samenwerking. Gezien het al lage uitgavenpatroon (tussen bijna 0% en 9% met een gemiddelde van 3%) leidt dit niet direct tot lagere kosten, maar de bundeling van krachten kan een voordeel opleveren in termen van exposure.

### Infrastructuur

De meeste diensten kunnen op zichzelf geen 24-uurs bereikbaarheid realiseren. Sommigen beperken daarom hun openstelling, anderen schakelen Sensor in als achtervang zodat mensen in elk geval te woord gestaan worden. Sensor is de enige aanbieder die haar diensten 24/7 aanbiedt. Samenwerking op dit punt kan wellicht tussen meer organisaties tot stand worden gebracht. Daarbij moet eerst gekeken worden welke organisaties een uitbreiding wensen naar een 24-uurs bereikbaarheid. Voor de registratie van contacten kunnen afspraken worden gemaakt om op dit punt ervaringen te kunnen uitwisselen (bijvoorbeeld hoe om te gaan met veelbellers, de tijdsduur van contacten et cetera).

De inventarisatie van financiële gegevens heeft onvoldoende inzicht gegeven om op basis hiervan harmonisatiemogelijkheden voor te stellen. De constellatie waarin de diverse organisaties de hulp op afstand aanbieden is zeer divers. Gevolg daarvan is dat het zeer lastig is om financiële informatie, toegespitst op de hulp op afstand activiteit, boven tafel te krijgen en met elkaar te vergelijken.

### Menselijk kapitaal

Een groot deel van de 'hulp op afstand' wordt uitgevoerd door vrijwilligers. Voor de organisaties die voornamelijk met vrijwilligers werken (Sensor, Kindertelefoon, Humanitas, EX6) zijn er mogelijkheden om de werving en training van vrijwilligers meer gezamenlijk vorm te geven. Daarnaast kunnen vrijwilligers meer worden ingezet in coaching en training van andere vrijwilligers. Ook de organisaties die met betaalde krachten werken kunnen wellicht synergie bereiken door gezamenlijke deskundigheidsbevordering.

### Technologie

Voor de technische infrastructuur is harmonisatie een stuk een lastiger. Integratie van systemen of een overstap naar een ander systeem is niet per definitie goedkoper of efficiënter. Bovendien krijgen sommige organisaties in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen 'sponsoring in natura' van telecom-providers, wat de kosten van de technologie sterk drukt. De organisaties kunnen wel een nadere verkenning doen op mogelijkheden om techniek te delen. Onderzocht moet worden of dit leidt tot kostenbesparing en of de complexiteit dan niet te groot wordt.

## 8.2 Toekomstbeelden deelnemende organisaties

De 'hulp op afstand'-organisaties voorzien in een behoefte aan een gesprek waarin persoonlijke aandacht centraal staat en waarbij vaak ook informatie en handvatten voor vervolgstappen worden geboden. De organisaties verwachten dat deze behoefte blijft bestaan en vinden dat hun hulpdienst daarom voldoende bestaansrecht heeft. Ze voorzien wel veranderingen in de manier waarop de dienst wordt aangeboden, als gevolg van ontwikkelingen in communicatiemiddelen. Er is een verschuiving van telefoon naar chat en social media. Dit betekent ook een verschuiving van een passief, vaststaand aanbod naar een (inter)actief aanbod, bijvoorbeeld door te participeren in communities.

Ook de financiële situatie dwingt sommige organisaties tot verandering. Een efficiëntere organisatie en keuzes maken in het aanbod zijn mogelijke oplossingen. De organisaties die subsidie krijgen van VWS of een andere overheidsinstantie geven aan dat er sprake is van krimp van de toegekende budgetten. Ook is er onzekerheid of de subsidie op de langere termijn blijft bestaan. “De financiën zijn zo bestendig als de toezegging van het ministerie.” Ook voor sommige niet-gesubsidieerde organisaties is het moeilijk de financiën rond te krijgen. Één organisatie zoekt daarom naar de afzet van meer betaalde diensten (bijvoorbeeld aan gemeenten in het kader van de transitie van de Jeugdzorg). Een andere organisatie is bezig om crowdfunding op te zetten. Een tevreden hulpvrager krijgt na afloop van het gesprek de mogelijkheid om een donatie te doen.

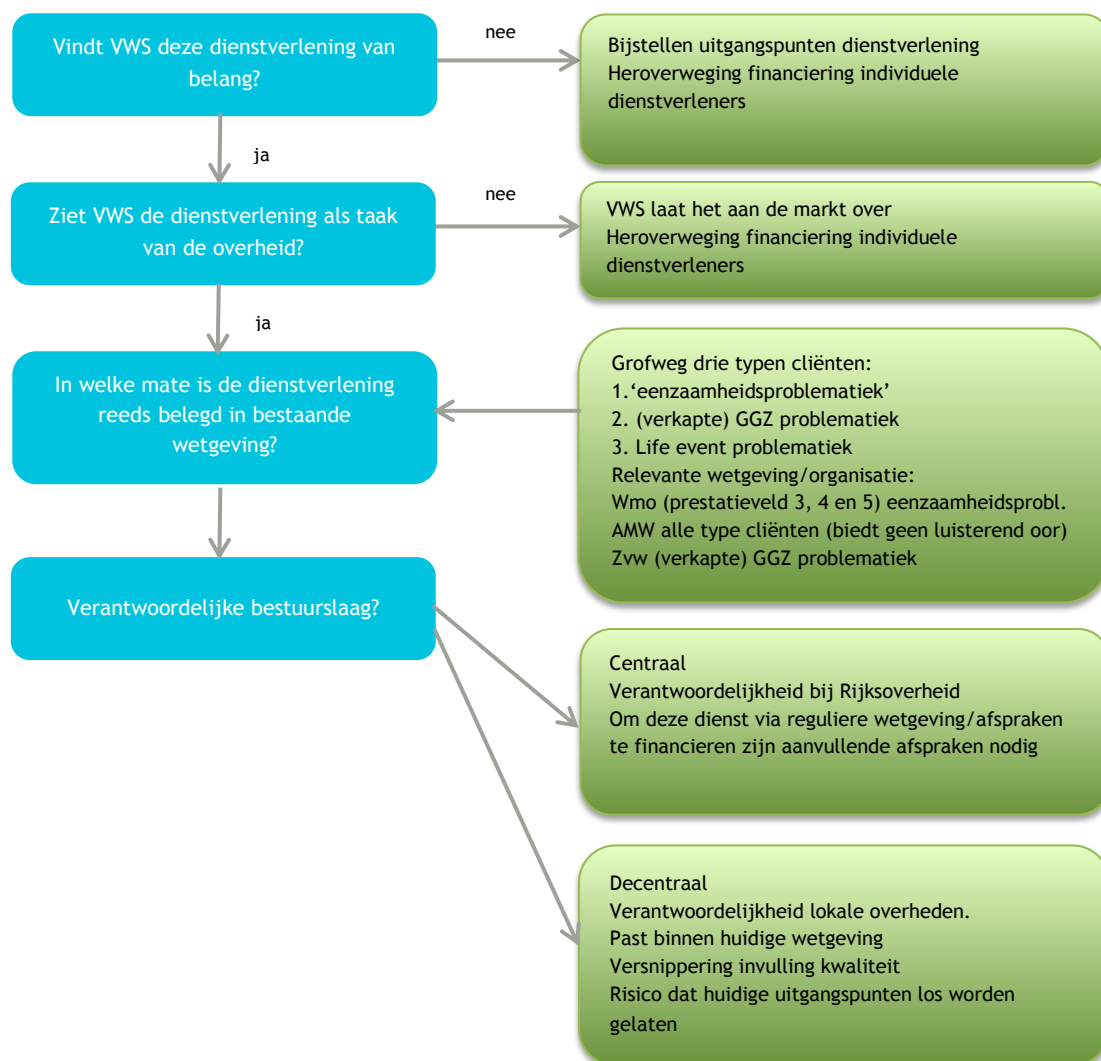
Verschillende organisaties die nu vooral een luisterend oor bieden, hebben aangegeven dat ze overwegen om hun aanbod uit te breiden naar actieve hulpverlening, bijvoorbeeld online behandeling. Hiermee kunnen ze meer mensen de ondersteuning bieden die ze nodig hebben. Nu raakt een hulpvrager uit zicht op het moment dat het gesprek is afgelopen, terwijl hij of zij gebaat is bij een verder traject. Omdat de anonimiteit voor veel hulpvragers belangrijk is om in contact te blijven, is het wel de vraag hoe deze zorg gefinancierd kan worden.

De organisaties kijken verschillend aan tegen de diversiteit van ‘hulp op afstand’-organisaties. De één beoordeelt dit als positief, omdat iedere hulpvrager een hulpdienst kan vinden waar hij zich thuis bij voelt, qua aanbod en qua ideologische achtergrond. De ander vindt dat de diversiteit minder kan en moet. Dit betekent niet dat het noodzakelijk is dat er diensten geïntegreerd moeten worden, maar wel dat de organisaties meer samen optrekken en zich bijvoorbeeld gezamenlijk presenteren. Daarbij staat het belang van de hulpvrager voorop en niet het voortbestaan van de organisaties. De vraag is hoe de diverse hulpvragers bereikt kunnen worden en hun hulpvragen beantwoord worden.

### 8.3 Overwegingen voor VWS

Om verder te komen naar een oplossingsrichting voor de problematiek is er een aantal kernvragen die het ministerie van VWS voor zich zelf zal moeten beantwoorden. Wij hebben deze vragen, samen met een toelichtende tekst op de volgende pagina weergegeven.





Figuur 10. Kernvragen voor VWS

|    | kernvraag   | toelichting  |
|----|---|--|
| 1. | Vindt VWS de dienstverlening, zoals geboden door deze organisaties, van belang voor de burgers? | <p>De door de organisaties geboden diensten bestaan uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• contact tussen hulpvrager en hulpverlener (niet zijnde lotgenotencontact)</li> <li>• dat zich primair typeert als een luisterend oor (met daarnaast eventueel informatie &amp; advies of doorverwijzing)</li> <li>• gericht op psychosociale problematiek, en</li> <li>• wat laagdrempelig (dat wil zeggen (vrijwel) gratis en anoniem)</li> <li>• wordt aangeboden op landelijke schaal.</li> </ul> <p>Door meerdere van de organisaties is aangegeven dat hun dienstverlening is gestart na de constatering dat ofwel de reguliere zorg deze dienstverlening niet bood ofwel dat er burgers zijn die om wat voor reden dan ook zich niet tot de reguliere zorg wenden.</p> |

|    | kernvraag   | toelichting  |
|----|---|--|
|    |   | Gezien het feit dat de organisaties gezamenlijk zo'n 900.000 contacten op jaarbasis hebben, lijken de diensten te voorzien in een behoefte die kennelijk niet door de bestaande professionele hulp, algemeen maatschappelijk werk en welzijnswerk wordt vervuld. Daarnaast is er de veronderstelling dat de dienstverlening mogelijk voorkomt dat burgers uiteindelijk "dure" professionele hulp gaan consumeren.  |
| 2. | Laat VWS het over aan de markt of moet de overheid hier iets aan doen?                        | Er zijn meerdere niet-gesubsidieerde organisaties die delen van de dienstverlening doen. Dat zou de veronderstelling kunnen ondersteunen dat de markt haar werk wel zal doen. De vraag is hoeveel rek er in de vrije markt zit wat betreft giften, fondsen et cetera. De overheid financiert nu een flink deel van de dienstverlening. Er bestaat een reëel risico dat de markt dit niet zal kunnen opbrengen en dat een deel van de organisaties daar niet tijdig of niet voldoende op kan anticiperen. De dienstverlening en zeker ook de kwaliteit van de dienstverlening zal onder druk komen te staan. Tot slot loop je, als je het aan de markt overlaat, het risico dat het niet meer laagdrempelig is, niet anoniem en niet kosteloos (of belangeloos) voor de burger (in nood). En daarmee laat je de uitgangspunten van psychosociale 'hulp op afstand' los.   |
| 3. | In welke mate is de dienstverlening reeds belegd in bestaande wetgeving? En is dat voldoende? | De dienstverlening laat zich grofweg splitsen naar drie typen cliënten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• eenzaamheidsproblematiek;</li> <li>• (verkapte) GGZ-problematiek;</li> <li>• life event problematiek.</li> </ul> Daarnaast zijn er organisaties die vanwege hun expertise-functie benaderd worden (door hulpvragers en instanties), zoals op het gebied van middelengebruik en pesten. <p>Op basis van de uitgangspunten van de Wmo en in het bijzonder de prestatievelden 3, 4 en 5<sup>17</sup>, lijkt de gemeente een logische keuze voor eenzaamheidsproblematiek, bijvoorbeeld via het welzijnswerk, vrijwilligersorganisaties, buurtopbouwwerk, enzovoort.</p> De zorgverzekeraars (en de GGZ-zorgaanbieders) lijken de partij om de (verkapte) GGZ-problematiek op te pakken binnen de Zvw. Het Algemeen Maatschappelijk Werk van gemeenten is een eerstelijnsvoorziening voor iedereen met psychische, relationele en/of materiële hulpvragen. Het AMW kan als zodanig aan alle drie de typen cliënten hulp bieden, maar niet |

17

Prestatieveld 3: Informatie, advies en cliëntondersteuning.

Prestatieveld 4: Ondersteuning mantelzorgers en vrijwilligers.

Prestatieveld 5: Bevordering van deelname aan het maatschappelijk verkeer en van het zelfstandig kunnen functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem.

|    | kernvraag                               | toelichting  |
|----|---|--|
|    |   | <p>in de vorm van een luisterend oor; het gaat om actieve hulpverlening.</p> <p>De Kindertelefoon is opgenomen in de Wet op de jeugdzorg. Het probleem bij de burgers die gebruikmaken van de dienstverlening van de onderzochte organisaties is juist dat deze mensen zich slecht laten vangen door de reguliere hulpverlening. Er mag dan wel aanbod zijn vanuit wettelijke kaders, maar niet iedereen durft daar een beroep op te doen. Er kunnen drempels zijn in de vorm van wachtlijsten, bezuinigingen en eigen bijdrages. En een aanbod op basis van anonimiteit, wat voor een groot deel van de hulpvragers een belangrijk aspect is, is op dit moment vaak niet aanwezig.</p>  |
| 4. | Welke bestuurslaag is verantwoordelijk? | <p>Het is een vorm van dienstverlening die niet/lastig te organiseren is op lokale schaal in verband met gewenste kwaliteit, mate van bereikbaarheid en anonimiteit. Bij decentrale organisatie zou een grote mate van versnippering komen waardoor de dienstverlening zal afnemen in omvang, kwaliteit en laagdrempeligheid. Om het geregeld te krijgen moeten gemeenten bestuurlijke afspraken maken voor regionale samenwerking. Het risico is aannemelijk dat dit niet makkelijk van de grond komt en dat het voortbestaan van een organisatie als Sensor daarmee ernstig in gevaar komt. In de praktijk is het al zo dat Sensor geen financiering krijgt van gemeenten, met uitzondering van de G4.</p> <p>Vanuit die optiek ligt de keus voor de centrale overheid meer voor de hand. De meeste organisaties kennen een landelijke structuur waardoor ook makkelijker op landelijk niveau afspraken gemaakt kunnen worden (en niet op 418 plekken in Nederland).</p> |

Tabel 30. Kernvragen voor VWS met toelichting.

#### 8.4 Harmonisatie

Het is denkbaar dat de centrale overheid (VWS, OC&W) ervoor kiest om deze vorm van hulpverlening landelijk te financieren, maar niet volledig. De overheid kan ervoor kiezen om een bijdrage te leveren aan de organisaties, die daarnaast moeten koersen op andere inkomstenbronnen (publiek private samenwerking).

We zien drie lijnen waarlangs harmonisatie kan plaatsvinden:

- ketenbenadering;
- harmonisatie: samengaan;
- harmonisatie: intensiveren samenwerking op onderdelen.

##### 1. Ketenbenadering

Er is een beweging zichtbaar die anonieme hulp op afstand en professionele hulp aan elkaar verbindt, steeds vaker ook binnen één organisatie. Voorbeelden daarvan zijn:

- GGZ-organisaties die anonieme 'hulp op afstand' als outreachend product leveren. Dit doen ze omdat ze ervaren dat bepaalde cliëntgroepen zich niet wenden tot de reguliere zorgverlening. De hulp op afstand is bedoeld om acute hulp te bieden en/of waar mogelijk de hulpvrager alsnog te bewegen tot een

behandeltraject. Zo'n behandeltraject kan binnen de reguliere GGZ plaatsvinden, maar online behandeling en andere e-mental health zijn steeds meer in opkomst. Dit blijken effectieve methoden om mensen te behandelen. De medewerker aan de anonieme hulplijn is dan de persoon die moet beoordelen of een luisterend oor voldoende is, of dat een langerdurend traject beter zou zijn.

- Organisaties voor anonieme 'hulp op afstand' die verbinding zoeken met professionele hulpverlening. Sommige organisaties in het onderzoek geven aan dat ze meer willen bieden dan alleen een anoniem gesprek en mensen ook in een verder traject willen begeleiden.

Deze ketengedachte zien we bij de verbinding tussen 113Online en EX6, in de manier waarop de Alcohol en Drugs Infolijn wordt vormgegeven door Trimbos met de instellingen voor verslavingszorg en in de samenwerking van verschillende jeugdzorg- en GGZ-instellingen in de anonieme hulp van Hulpmix.

Bij de constructie van 113Online en EX6 moet overigens worden aangetekend dat deze deels wordt ingegeven door financiële motieven. EX6 staat (samen met Sensor) garant voor 24-uurs bereikbaarheid, maar de vrijwilligers van EX6 en Sensor kunnen niet dezelfde acute hulp bieden als de professionals van 113Online. 113Online is een wettelijk erkende zorginstelling, die anoniem behandeling biedt. 113Online en Ex6 zijn er van overtuigd dat goed geselecteerde, specifiek opgeleide, en intensief begeleide vrijwilligers, die hun expertise op dit vlak wekelijks op peil kunnen houden, een toegevoegde waarde hebben voor de hulp aan suicidale mensen. Daarnaast is dit door de kosten ook doelmatiger dan het gebruik van professionals alleen. Tegen de achtergrond van de kostprijzende discussie in de zorg is dit een gunstige propositie, en vergroot dit de waarde van de geboden zorg voor de samenleving.

We zien op dit punt dus een beweging die door verschillende organisaties al is gerealiseerd vanaf de oprichting (Hulpmix, Alcohol en Drugs Infolijn) en die ook 'uit nood geboren' kan zijn. Een tekort aan financiële middelen vanuit de subsidie kan leiden tot het zoeken naar mogelijkheden voor efficiency en het zoeken naar andere financieringsbronnen. Deze beweging hebben we ook in het onderzoek naar voren zien komen.

## 2. Harmonisatie: samengaan

Sensor en Kindertelefoon zijn organisaties die voor het primaire proces vrijwilligers inzetten, via een regionale organisatiestructuur en die zich richten op het brede scala van psychosociale hulpvragen (dus niet op één specifiek probleem). Het accent ligt op luisterend oor en informatie & advies.

Samengaan betekent een verregerende vorm van harmonisatie, waarbij de totale backoffice wordt betrokken, maar de eigen merken behouden kunnen blijven. De verwachting van de onderzoekers is dat dit de kosten van huisvesting, aansturing, technologie en dergelijke reduceert; door de diversiteit van de beschikbare gegevens is dat echter niet te kwantificeren.

Het is aan te bevelen hierbij te koersen op beïnvloedbare organisaties, dat wil zeggen de organisaties die nu subsidie van de overheid ontvangen. Maar mogelijk willen ook andere organisaties hierbij in een later stadium aanhaken.

In het verlengde van de harmonisatie zou, vanuit de ketengedachte, Korrelatie een rol kunnen vervullen in het verlengde van Sensor/Kindertelefoon. Korrelatie biedt voor een groot deel actieve hulpverlening en zou als achtervang kunnen fungeren voor hulpvragen waarbij de vrijwilliger verwacht dat een professional van toegevoegde waarde is.

Naast de genoemde organisaties zou EX6 een toevoeging kunnen zijn, omdat zij qua organisatie en werkwijze (inzet vrijwilligers, anoniem et cetera) overeenkomsten hebben. Vanwege de specifieke aard van de problematiek en de actieve hulpverlening die EX6 biedt (waarvoor de vrijwilligers ook specifiek getraind worden en waarvoor de verbinding met 113Online is aangegaan), ligt dit echter minder voor de hand.

De overheid kan de volgende harmonisatieopdracht als uitgangspunt nemen:

*De overheid is bereid om de financiering van de dienstverlening voor de komende periode [nog te bepalen door VWS] (deels) op zich te nemen onder voorwaarde dat de betrokken organisaties hard aan de slag gaan met de uitwerking van de genoemde harmonisatieonderdelen, waarbij de focus ligt op efficiency. De organisaties moeten binnen een vastgestelde termijn [nog te bepalen door VWS] komen met een gezamenlijk plan van aanpak en een planning. De omvang van de financiering zal door de overheid nader bekeken worden waarbij de veronderstelling is dat deze zal afnemen in de komende jaren.*

### 3. Harmonisatie: intensiveren samenwerking op onderdelen

In de backoffice gebeuren veel activiteiten die bij alle deelnemende organisaties in meer of mindere mate plaatsvinden. Bij deze activiteiten kan men samenwerking zoeken, variërend van het uitwisselen van kennis en ervaringen als het gezamenlijk uitvoeren van de activiteit. De elementen die met name in de backoffice bekeken en besproken moeten worden zijn:

- **Kwaliteit:** de organisaties kunnen met elkaar verkennen wat de kwaliteitseisen zijn aan de diensten die zij verlenen en hoe zij de kwaliteit kunnen bewaken. De organisaties kunnen afspraken maken om regelmatig bij elkaar in de keuken te kijken om zo elkaar scherp te houden en van elkaar te leren. Een gezamenlijke visie op kwaliteit zou ook kunnen leiden tot een keurmerk waarmee de organisaties zich kunnen profileren (zie ook punt Marketing op volgende pagina).
- **Administratie:** de inzet van een administratief medewerker en het gebruik van software voor de bedrijfsadministratie zouden organisaties gezamenlijk kunnen oppakken. Bij een deel van de organisaties worden zaken als de salarisadministratie uitgevoerd door de ‘moederorganisatie’ van de medewerker. In die gevallen is waarschijnlijk geen samenwerking op dit punt mogelijk.
- **Aansturing:** bij verschillende organisaties is de leidinggevende functie maar heel klein en zou een bundeling tot één functie tot voordeel kunnen leiden. Ook de aansturing van vrijwilligers is een mogelijkheid voor samenwerking, zeker als de vrijwilligers vanuit een gezamenlijke locatie gaan werken (zie ook Huisvesting).

- Opleiding/training: vooral bij de training van vrijwilligers zijn er mogelijkheden om gezamenlijk op te trekken, denk aan een startcursus voor het aanleren van gesprekstechnieken. Ook kunnen de mogelijkheden van e-learning voor de training van vrijwilligers worden verkend. Op termijn is dit kostenbesparend omdat hierdoor minder trainingslocaties nodig zijn. Er is wel een startinvestering nodig om een e-learning module te ontwikkelen.
- Marketing: er is een enorm aanbod van online hulp en voor de hulpvrager is het moeilijk om het kaf van het koren te scheiden. De ‘hulp op afstand’-organisaties kunnen zich oriënteren op een gezamenlijke presentatie waarbij elk zich wel als uniek merk kan positioneren. Ook kunnen de organisaties afspraken maken over het wederzijds noemen van elkaars organisaties als daar gelegenheid voor is. Verschillende organisaties hebben aangegeven nog te weinig structureel met marketing bezig te zijn; wellicht kunnen zij gezamenlijk de ondersteuning en input regelen die ze hierbij nodig hebben (marktonderzoek, PR-medewerker).
- Huisvesting: voor verschillende diensten geldt dat zij hun kantoorruimte betrekken van andere organisaties en daar tegen lage of onbekende kosten gebruik van maken. Organisaties die problemen ervaren met hun huisvesting kunnen kijken of zij samen geschikte huisvesting kunnen organiseren. Naast een kostenvoordeel kan dit ook de samenwerking op andere punten faciliteren.
- Techniek: alle organisaties maken gebruik van technologie voor het tot stand brengen van de verbinding tussen hulpvrager en hulpverlener. De organisaties kunnen een nadere verkenning doen op mogelijkheden om techniek te delen. Onderzocht moet worden of dit leidt tot kostenbesparing en of de complexiteit dan niet te groot wordt.

In het financiële overzicht van tabel 15 is zichtbaar dat er zeer verschillende kosten gemoeid zijn met meerdere van bovenstaande onderdelen van de backoffice. Op dit moment is nog geen inschatting te maken van de financiële effecten van mogelijke harmonisatie, omdat, zoals eerder gesteld, de beschikbare financiële informatie niet zo specifiek van aard is als noodzakelijk. Via een rondetafelgesprek met de betrokken organisaties die hiertoe bereid zijn, kan VWS meer zicht krijgen waar de mogelijkheden liggen en wat de (financiële) effecten zijn.

## Bijlage 1. Organisaties die buiten het onderzoekskader vallen

| Website               | Omschrijving  | Buiten onderzoek, want:  |
|-----------------------|---|--|
| 50plusnet.nl          | Op 50plusnet ontmoet u leeftijdgenoten met wie je kunt mailen en chatten om vervolgens samen of in clubverband activiteiten te ondernemen.  | Lotgenoten/leeftijdgenoten, ontmoeting   |
| 99gram.nl             | Een site waar je bijna alles vindt over eten, lichaam, gewicht en uiterlijk. Naast betrouwbare info, tips en trucs, kun je chatten met een diëtist, testjes doen, een forum bezoeken, een behandeling volgen, kortom bijna alles. | Niet psychosociaal, informeren   |
| Adfjongeren.nl        | Jongeren site over angst, dwang of fobie.   | Informatie, zelfhulp   |
| Alcoholdebaas.nl      | Deze website is ontwikkeld voor mensen die zich zorgen maken over hun drinkgewoonte.  | Informatie, internetbehandeling  |
| Allesondercontrole.nu | Somber? Angstig? En tussen de 12 en 21 jaar? Kijk eens of deze zelfhulp cursus via internet iets voor jou is!   | Zelfhulp cursus  |
| Automutilatie.nl      | Wat is het? Hoe ga je er mee om? Wie kan je er van afhelfen?  | Lotgenoten en commerciële dienst   |
| Blinn.nl              | Humanitas en Novib hebben in 1999 het programma Bonded Labour in Nederland (BlinN) opgezet met als doel ondersteuning te bieden aan vrouwen die slachtoffer zijn geworden van mensenhandel in Nederland.                          | Informatie, zelftest, geen 'hulp op afstand'   |
| Boulimiadebaas.nl     | Info, FAQ's én online behandeling! Gratis, niet anoniem   | Informeren, bestaande dienstverlener (GGZ-instelling), e-health  |
| Brainwiki.nl          | Heel veel informatie voor jongeren met psychische problemen   | Informatie/doorverwijzen   |
| Chat.pagina.nl        | Allerlei vormen van chatten over allerlei onderwerpen kun je vinden via deze pagina.  | Verwijspagina  |
| Depressiecentrum.nl   | Het Depressie Centrum wil iedereen die, op wat voor manier dan ook met depressies te maken heeft, zo goed mogelijk informeren over preventie, diagnostiek en behandeling van depressies.  | Informeren   |
| Depri-en-dan.nl       | Multiculturele jongeren site met informatie over depressieve gevoelens en wat je er zelf aan kunt doen. Mailen, chatten, en informatie  | Vooral informeren, zelftest, je kunt een vraag mailen of een afspraak maken voor een chat (heel weinig open). Onderdeel van PuntP, zorgaanbieder |

| Website                 | Omschrijving  | Buiten onderzoek, want:  |
|-------------------------|---|--|
| Digischool.nl           | Faalangst? Dyslectisch? Hulp nodig bij je huiswerk? Ga naar de digitale school!   | Biedt alternatieve leerwegen, geen 'hulp op afstand'   |
| Drankendrugs.nl         | Vraag en antwoord, hulp en advies   | Toeleiding naar jeugdhulpverlening Tactus  |
| Drankjewel.nl           | Voor jongeren met ouders met een alcoholprobleem: voorlichting, forum, chat en mailcontact met een deskundige.  | Informatieve site, verwijzen (onderdeel van activiteiten kenniscentrum Trimbos)  |
| Drugsenuitgaan.nl       | Info, tips & adviezen   | Gericht op informeren, voor persoonlijk contact wordt verwezen naar drugsinfolijn en alcoholinfolijn   |
| E-buddyzorg.nl          | E-buddyzorg levert sociaal emotionele steun en begeleiding aan mensen (cliënten) met een ernstige, chronische en/of levensbedreigende ziekte of aandoening.                   | Webpagina niet gevonden  |
| E-hulp.nl               | Stichting e-hulp.nl stimuleert en ontwikkelt online hulp. Wij helpen u de mogelijkheden van internet te benutten en kennen daarbij de beperkingen.                            | Niet voor particulieren met hulpvraag  |
| Familievan.nl/jeugd     | Als je vader, moeder, broer, zus psychische problemen heeft. Info, tips, e-mailcontact, het is er allemaal!   | Vooral informatie en lotgenotencontact. Onderdeel van Indigo, zorgaanbieder  |
| Geadopteerdonline.nl    | Informatie over geadopteerd zijn en een platform voor het uitwisselen van ervaringen.   | Info, platform, samenwerking van Fiom met St. Adoptievoorzieningen   |
| Gripopjedip.nl          | Hier vind je steun in het omgaan met depressieve klachten. Ervaringen en tips van jongeren vóór jongeren.   | Gezamenlijk project van De Jutters, Indigo, Dimence en het Trimbos Instituut. Vooral informatie, zelftest, verwijzen voor contact naar Korrelatie. |
| Helpikhebeenpsychose.nl | Informatie over voortekenen, een test, symptomen en behandeling. Ook kunnen filmpjes met verhalen van betrokkenen worden bekeken.   | Informeren, verwijssite.   |
| Home-start.nl           | Home-Start is een programma dat, door middel van vrijwilligers ondersteuning, praktische hulp en vriendschap biedt aan ouders met jonge kinderen tot en met 6 jaar.           | Niet specifiek voor psychosociale problemen.   |
| Huiselijkgeweld.nl      | Op de homepage kun je meteen klikken voor een adres bij jou in de buurt, als je hulp zoekt in geval van huiselijk geweld bij jou thuis. Je krijgt dan namen van instellingen. | Alleen informatie en verwijzen.  |
| Interapy.nl             | Interapy biedt laagdrempelige en kortdurende psychologische hulp via het Internet.  | Behandeling, niet anoniem.   |



| Website                    | Omschrijving  | Buiten onderzoek, want:   |
|----------------------------|---|---|
| Intermobiel.com            | De website voor en door jongeren die deels of geheel huisgebonden zijn. Een digitale ontmoetingsplaats voor jongeren met grote mobiliteitsbeperkingen.  | Lotgenotencontact.  |
| Internethaven.nl           | Internethaven, een veilige haven om even te schuilen. Want kanker slaat in als een bom, zeker als je jong bent. Internethaven wil je graag helpen en leiden langs de valkuilen die je ongetwijfeld tegenkomt. | Lotgenotencontact, informatie.  |
| Internettherapie.nl        | Wil je zelf aan de slag om je stemming te verbeteren? Ga dan nu kijken of deze zelfhulptherapie jou kan helpen!   | Zelfhulp, therapie, dienst van ggz-instelling.  |
| Jestaatnietalleen.nl       | Voor allochtone meiden die het leven (soms) niet meer zien zitten.  | Verwijst voor hulp naar 113Online en Sensor.  |
| Jongereninrouw.nl          | Steun voor jongeren in rouw van Humanitas voor alle jongeren die steun of hulp nodig hebben na het overlijden van een dierbare.   | Lijkt niet meer actief, nauwelijks informatie op de site.   |
| Kopstoring.nl              | Mail of chat met een deskundige als je een psychisch zieke ouder hebt!  | Lotgenotencontact, online groepscursus. Verwijzen voor hulp naar Sensor en kindertelefoon. Je kunt ook per mail vraag stellen, maar niet anoniem en gaat enige tijd overheen. |
| Labyrint-in-perspectief.nl | U hebt een vraag of een probleem. U piekert of u maakt zich zorgen. U wilt graag een persoonlijk gesprek met een lotgenoot.   | Lotgenotencontact.  |
| Mentalhealth.nl            | Site met allemaal nuttige links op een rijtje gezet.  | Informatie/doorverwijzen.   |
| Mindmasters.nl             | Via een zelftest je geestelijke gezondheid meten en in contact komen met hulpverleners. Voor 14-18 jaar.  | Regionaal initiatief van de drie GGZ instellingen Jellinek, PuntP, Prezens en de GGD Amsterdam.   |
| Mindyourownlife.nl         | Deskundige, persoonlijke en betrouwbare antwoorden via mail op alle vragen van jongeren over lichaam, gevoel, seks en liefde, drank en drugs.   | Initiatief van aanbieders, pratenonline, gripopjedip. Chat is vanwege bezuinigingen niet beschikbaar. Lijkt meer voor jongeren met levensfase gerelateerde vragen.            |
| Moov.nl                    | Lotgenotencontact voor jongeren met een lichamelijke handicap.  | Lotgenotencontact.  |
| Moslima.nl                 | Een site voor zusters (broeders ook welkom) door zusters. Véél informatie en antwoorden op vragen over geld, huwelijk, gezondheid, familie.   | Alleen informeren.  |
| Njet.info                  | Heb je jezelf langdurig opgesloten in huis? Bezoek njet.info voor gratis  | Niet actueel.   |

| Website                  | Omschrijving   | Buiten onderzoek, want:  |
|--------------------------|--|--|
|                          | hulp!  |  |
| Pestenislaf.nl           | Heb jij te maken met (cyber) pesten? Wil je dat er iets aan gedaan wordt?  | Voorlichting.  |
| Pestforum.nl             | Forum tegen pesten, maar ook informatie, ruimte voor verhalen en meer.   | Alleen forum, geen één op één contact tussen vrager en hulpverlener.   |
| Pratenonline.nl          | Website voor jongeren tussen de 12f en ongeveer 23 jaar. Je hoeft je niet zwaar down of gespannen te voelen om op deze website terecht te komen, maar als je het wel bent, dan kan chatten met één van onze professionals misschien nuttig voor je zijn. | Chat-behandeling bij matige tot ernstige depressie en angst, meerdere sessies met GZ-psycholoog.                         |
| Proud2beme.nl            | Online community voor jongeren en volwassenen die problemen hebben met eten en/of zelfbeeld.   | Vooral informatie, lotgenotencontact. Mede mogelijk gemaakt door centrum Eetstoornissen van GGZ-instelling Rivierduinen. |
| Question-zone.nl         | Advies bij heftige gevoelens, onzekerheid en zo, per chat, mail of telefoon.   | Onderdeel van Korrelatie.  |
| Samah.nl                 | Op dit moment zijn er zo'n 15.000 jongeren onder de 18 jaar die zonder familie naar Nederland zijn gevlucht (ama's). SAMAH is opgericht om de belangen van deze jongeren te behartigen en om hun situatie, positie en participatie te verbeteren.        | Belangenbehartiging, meldpunt, informatie.   |
| Seniorweb.nl             | SeniorWeb wil iedereen die niet met de computer is grootgebracht de mogelijkheden van de computer en internet zelf laten ervaren. Uitgangspunt is dat dit voor én door ouderen gebeurt.  | Niet voor psychosociale problemen.   |
| Shit.nl                  | Share in Trust. Dit is een nieuwe site waar jij, een jongere van 15 t/m 18 jaar, al je problemen bij andere jongeren kwijt kunt.   | Niet meer in gebruik.  |
| Sociaalisolement.nl      | Dit is de site van het Netwerk Voorkom Sociaal Isolement. Hét netwerk van vrijwilligers en professionals dat zich bezighoudt met vermindering van sociaal isolement en eenzaamheid in Overijssel.  | Niet voor particulieren met hulpvraag.   |
| Stivoro.nl/Voor_jongeren | Je hebt geleerd om te roken, je kunt óók leren om te stoppen met roken.  | Voorlichting.  |
| Stopsuicide.nu           | Online zelfhulp cursus speciaal voor   | Cursus.  |

| Website             | Omschrijving   | Buiten onderzoek, want:            |
|---------------------|--|------------------------------------|
|                     | Surinaamse jongeren die willen dat hun suïcidale gedachten stoppen!  |                                    |
| Survivalkid.nl      | Forum, chatbox en meer voor jongeren met vader, moeder, broer, zus die verslaafd is of psychisch ziek.   | Platform.                          |
| Tele-onthaal.be     | Telefonische en online-hulp in België.   | Niet voor Nederlandse hulpvragers. |
| Troostvoortranen.nl | Van en voor jongeren over verlies & rouw en leven & dood. Met verhalen, gedichten, foto's, filmpjes, tips en nog veel meer om ervaringen te delen.   | Lotgenoten/delen.                  |
| Villapinedo.nl      | Platform voor jongeren met gescheiden ouders.  | Platform.                          |
| Voctandem.nl        | Vrijwillig Ondersteunend Contact Oost Achterhoek is een maatjes-project van Humanitas waarbij vrijwilligers deelnemers ondersteunen om weer mee te doen aan de samenleving door middel van contacten. Vooral leuke, gezellige activiteiten zijn naar onze overtuiging bij uitstek goede ervaringen voor een deelnemer om zich er weer 'bij te voelen'. | Geen 'hulp op afstand'.            |

Tabel 1.1. Organisaties die buiten het onderzoekskader vallen.